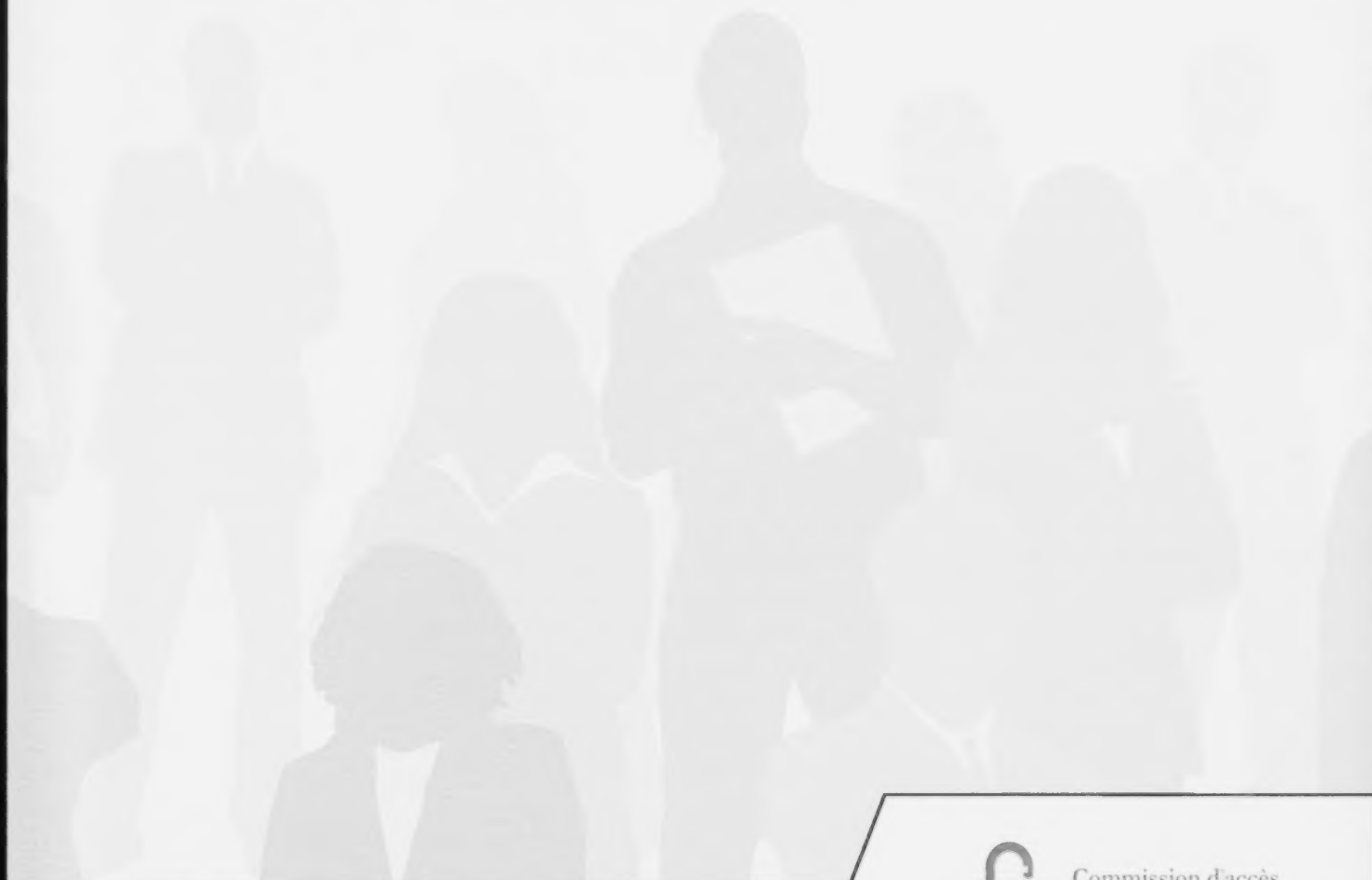
LA COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION

Rapport annuel de gestion
2009-2010



Commission d'accès
à l'information
du Québec

LA COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION

Rapport annuel de gestion
2009-2010

Commission d'accès
à l'information
du Québec

Ce rapport est disponible sur le site Internet de la Commission d'accès à l'information à l'adresse suivante : www.cai.gouv.qc.ca

Le genre masculin désigne aussi bien les femmes que les hommes et n'est utilisé que pour alléger le texte.

La reproduction ou la traduction sont autorisées, à la condition que la source soit indiquée.

Dépôt légal - 2010
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN : 978-2-550-60338-2 (version imprimée)
ISBN : 978-2-550-60339-9 (version PDF)
CAI-RAA-001-08-F

© Gouvernement du Québec 2010

Québec, novembre 2010

Monsieur Yvon Vallières
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
1er étage, bureau 1.30
1045, rue des Parlementaires
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

Conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1), je suis heureux de vous transmettre le Rapport annuel de gestion de la Commission d'accès à l'information pour l'année financière qui a pris fin le 31 mars 2010.

Ce rapport rend compte des activités de l'organisme durant la période du 1er avril 2009 au 31 mars 2010.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le ministre responsable de la Réforme des institutions démocratiques
et de l'Accès à l'information,

(ORIGINAL SIGNÉ)

Jean-Marc Fournier

Québec, novembre 2010

Monsieur Jean-Marc Fournier
Ministre responsable de la Réforme
des institutions démocratiques et de l'Accès à l'information
Assemblée nationale
1er étage, bureau 1.39
Édifice Pamphile-Lemay
1035, rue des Parlementaires
Québec (Québec) G1A 1A3

Monsieur le Ministre,

C'est avec plaisir que nous vous transmettons le Rapport annuel de gestion de la Commission d'accès à l'information.

Ce rapport rend compte des activités de la Commission durant la période s'échelonnant du 1er avril 2009 au 31 mars 2010. Si vous le souhaitez, nous demeurons à votre disposition pour apporter des précisions concernant ces activités et les résultats atteints au cours de l'exercice.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de notre sincère considération.

Le président,

(ORIGINAL SIGNÉ)

Jacques Saint-Laurent

Les membres,

(ORIGINAL SIGNÉ)

Teresa Carluccio

(ORIGINAL SIGNÉ)

Jean Chartier

(ORIGINAL SIGNÉ)

Christiane Constant

(ORIGINAL SIGNÉ)

Hélène Grenier

(ORIGINAL SIGNÉ)

Guylaine Henri

TABLE DES MATIÈRES

1 **Mot du président** 11

2 **La déclaration attestant la fiabilité des données et des contrôles afférents** 15

3 **La présentation générale de la Commission** 17
3.1 La mission 17
3.2 La vision 17
3.3 Les valeurs 17
3.4 Les principales activités 17
3.5 La structure organisationnelle 19

4 **Les faits saillants de l'année** 23

5 **Le tableau Sommaire des résultats** 29

6 **Les résultats en lien avec le *Plan stratégique 2009-2012*** 33
Enjeu 1 Le développement des connaissances des citoyens, des entreprises et des organismes à l'égard de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels
Orientation 1 – Faire connaître, promouvoir et appliquer les principes d'accès aux documents des organismes publics et de protection des renseignements personnels partout au Québec 33
Enjeu 2 Des activités juridictionnelles et de surveillance opportunes et de qualité
Orientation 2 – Offrir des services de qualité répondant aux attentes de la clientèle 37
Enjeu 3 Des ressources humaines spécialisées appuyées par des outils performants
Orientation 3 – Assurer la performance de la Commission en misant sur la compétence des personnes et l'utilisation judicieuse des technologies 48

7 **Les résultats au regard de la Déclaration de services aux citoyens** 51

8 **Les ressources de la Commission** 55

9 **Les autres exigences** 59
9.1 L'article 21.1 de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé 59
9.2 L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels 59

9.3 Les recommandations du vérificateur général 60
9.4 La politique linguistique 60
9.5 L'éthique et la déontologie 60
9.6 L'allégement réglementaire et administratif 61
9.7 Le programme d'accès à l'égalité 61
9.8 Le développement durable 63
9.9 La Politique de financement des services publics 63

Annexes

Annexe I – La liste des activités de la Commission d'accès à l'information en 2009-2010 65
Annexe II – Tableaux statistiques complémentaires des activités de la Commission 66
Annexe III – Code de déontologie des membres de la Commission d'accès à l'information .. 68
Annexe IV – Tableau synoptique du plan stratégique 2009-2012 70

LISTE DES TABLEAUX

L'ensemble des activités de la Commission

Sommaire des résultats 29
Demandes de renseignements en 2009-2010 52
Délais de réponse aux appels téléphoniques 53
Demandes d'accès traitées par la Commission d'accès à l'information en 2009-2010 60
Liste des activités de la Commission en 2009-2010 65
Évolution annuelle du nombre de demandes dans toutes les catégories d'activités 66
Évolution annuelle du nombre de demandes reçues, par secteur 66
Évolution annuelle du nombre de demandes reçues, par sujet 67

La fonction juridictionnelle

Évolution annuelle du nombre de dossiers juridictionnels reçus et traités 37
Évolution annuelle du nombre de dossiers juridictionnels en traitement 38
Répartition du nombre d'audiences selon la région administrative 38
Évolution annuelle du nombre de décisions juridictionnelles rendues 39
Évolution annuelle du délai moyen du délibéré de la section juridictionnelle 39
Évolution annuelle du délai moyen de traitement des dossiers juridictionnels clos par décision, sans remise 40
Évolution annuelle du délai moyen de traitement des dossiers juridictionnels clos par décision, avec remise 40
Évolution du nombre de dossiers inscrits au rôle d'audiences 41
Évolution annuelle du délai moyen de traitement des dossiers juridictionnels clos par médiation 42
Évolution annuelle du nombre de dossiers réglés par les parties en médiation 43

La fonction de surveillance

Évolution annuelle du nombre de demandes de la section de surveillance 43
Évolution annuelle du nombre de demandes d'autorisation d'accès à des fins d'étude, de recherche ou de statistique 44
Évolution du nombre de demandes d'autorisation d'accès à des fins d'étude, de recherche ou de statistique en traitement 45
Évolution annuelle du délai moyen de traitement des demandes d'autorisation d'accès à des fins d'étude, de recherche ou de statistique 45
Évolution annuelle du nombre de plaintes 46
Évolution annuelle du nombre de plaintes en traitement 46
Évolution annuelle du délai moyen de traitement des plaintes 47

Les ressources de la Commission

Répartition de l'effectif autorisé par catégorie d'emploi à la fin des cinq derniers exercices 55

Effectif en place selon la catégorie d'emploi et le lieu de travail 55

Répartition de l'effectif, au 31 mars 2010, par unité administrative 56

Dépenses – Exercices financiers terminés au 31 mars de chaque année 57

Programme d'accès à l'égalité

Embauche totale au cours de l'exercice 2009-2010 61

Nombre d'employés réguliers en place en date du 31 mars 2010 61

Taux d'embauche des membres des groupes cibles en 2009-2010 61

Taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi : résultats comparatifs 62

Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année 62

Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier : résultats par catégorie d'emplois au 31 mars 2010 62

Taux d'embauche des femmes en 2009-2010 par statut d'emploi 63

Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2010 63

1 MOT DU PRÉSIDENT

Je suis fier de vous présenter le Rapport annuel de gestion 2009-2010 de la Commission d'accès à l'information du Québec et de saluer l'importance et la qualité des résultats atteints.

Au cours de l'exercice 2009-2010, les membres et le personnel de la Commission ont, sans compter, multiplié les efforts pour contribuer à la réalisation de la mission de l'organisme. Je tiens à leur exprimer ma sincère reconnaissance pour avoir participé, de façon aussi empressée que professionnelle, à la promotion de l'accès aux documents des organismes publics et de la protection des renseignements personnels dans les secteurs public et privé.

Le Rapport annuel de gestion 2009-2010 de la Commission d'accès à l'information présente, pour la première année, les résultats de l'organisme en lien avec le Plan stratégique 2009-2012. En considérant les enjeux, les orientations et les objectifs fixés pour les trois prochaines années, vous êtes invités à vous familiariser avec le travail qui a été effectué au cours de la dernière année. Les résultats atteints démontrent la pertinence du plan d'action qui a été défini et la volonté commune d'y donner suite.

L'expérience vécue dans la mise en œuvre du Plan stratégique 2009-2012 et les résultats annoncés dans le présent rapport annuel de gestion contribuent pleinement à la mise à jour prochaine de la déclaration de services aux citoyens.

Cette année, la Commission a également mis en chantier les travaux visant l'élaboration de son Rapport quinquennal 2011. Le Groupe de travail spécialement constitué à cette fin ne ménage aucun effort pour consolider les analyses et les points de vue de la Commission sur les questions les plus importantes. L'objectif consiste à soumettre au gouvernement les recommandations qui s'imposent face aux enjeux touchant l'accès aux documents des organismes publics et la protection des renseignements personnels.

En décembre 2009, nous avons été très heureux d'apprendre la nomination, par l'Assemblée nationale, de Me Teresa Carluccio, à titre de sixième membre de la Commission. Me Carluccio est affectée à la section juridictionnelle pour la durée de son mandat de cinq ans et exerce ses fonctions à Montréal. Nous accueillons Me Carluccio avec enthousiasme et l'assurons de notre appui.

Au cours de la même séance, l'Assemblée nationale a, par une décision unanime, renouvelé le mandat du soussigné à titre de membre et de président de la Commission d'accès à l'information du Québec jusqu'en décembre 2014.

Il n'est pas facile de décrire succinctement l'ampleur et l'importance des responsabilités que les membres et le personnel de la Commission d'accès à l'information doivent assumer. Le rapport annuel de gestion ne traduit que partiellement l'importance des défis à relever pour les organisations responsables de l'accès aux documents des organismes publics et de la protection des renseignements personnels au Canada ou à l'étranger.

On pourrait croire que les lois encadrant la transparence et la protection de la vie privée au Québec et les fonctions confiées à la Commission d'accès à l'information pour surveiller la mise en œuvre de ces droits fondamentaux suffisent. En réalité, la situation est beaucoup plus complexe.

En matière d'accès à l'information, même si plusieurs organismes publics ont pris le virage de la transparence dans le meilleur intérêt de leur organisation et de la population, le travail à faire généralement demeure considérable.

Les mentalités évoluent lentement. Certains dirigeants croient toujours que le fait d'accéder à des fonctions de gestion implique que l'information qui leur est communiquée ne doive pas être partagée. On semble, malheureusement, considérer qu'il y a un lien entre le niveau de secret et le niveau de l'emploi occupé. Dans cette logique, plus les responsabilités assumées sont importantes, plus il faudrait garder le secret!

Du point de vue de la transparence, ce raisonnement n'a pas de sens. Plus une décision est importante et peut avoir des effets sur la gestion des deniers publics ou sur plusieurs personnes, plus la transparence s'impose.

De la part de certains administrateurs, les efforts pour se soustraire à une législation prescrivant clairement le principe de l'accès aux documents des organismes publics peuvent se multiplier à l'infini. En réponse à ces pratiques, la Commission d'accès à l'information doit inlassablement réagir en fonction de la ruse utilisée et promouvoir l'importance de la mise en œuvre des principes d'ouverture et de transparence pour tous les organismes publics, y compris dans les secteurs de la santé, de l'éducation et municipal.

De la même façon, la protection des renseignements personnels demeure une préoccupation majeure à la Commission d'accès à l'information. Les méthodes traditionnelles d'intervention ne sont plus adaptées. En fait, le développement des technologies de l'information, d'Internet et des différents réseaux qui s'y déploient a complètement métamorphosé les méthodes utilisées pour recueillir, conserver, utiliser, communiquer ou détruire les renseignements personnels. Dans une très large mesure, toutes ces activités se font maintenant uniquement avec l'ordinateur.

Cet aspect technologique présente des défis majeurs pour l'organisme en charge de la protection des données personnelles. Même les individus concernés sont pris au dépourvu, principalement par le manque d'information concernant la gestion de leurs renseignements personnels. À quel endroit sont-ils conservés, qui y a accès, quelles sont les mesures de sécurité en place, etc.

Devant la puissance du développement technologique actuel, qui n'en est qu'à ses débuts, il n'y a pas de limites aux possibilités de collecte, de communication et de stockage des renseignements personnels, à l'insu des personnes concernées,

non seulement sur le plan national, mais également au-delà de nos frontières. Inévitablement, si les possibilités sont illimitées, les risques d'atteinte à la vie privée le sont tout autant.

Pour réagir à cette évolution fulgurante et imprévisible, les interventions de la Commission d'accès à l'information, dans le cadre juridique actuel, ne peuvent pas suffire pour assurer une protection des renseignements personnels en toutes circonstances.

Inévitablement, chaque individu a un rôle majeur à jouer pour participer à la protection de ses propres renseignements personnels et de ceux des personnes qui l'entourent. En outre, il faudra dorénavant considérer la possibilité d'introduire de nouvelles règles de protection des renseignements personnels adaptées à cette évolution technologique. L'élaboration de ces nouvelles règles nous semble incontournable sur le plan national et sur le plan international.

Bonne lecture

2 LA DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES ET DES CONTRÔLES AFFÉRENTS

Les renseignements contenus dans le Rapport annuel de gestion 2009-2010 de la Commission d'accès à l'information relèvent de ma responsabilité. J'atteste l'exactitude et la fiabilité des données contenues dans ce rapport.

À ma connaissance, le présent rapport annuel de gestion décrit fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques de la Commission.

Ce rapport énumère de plus les objectifs, les indicateurs, les cibles et les résultats atteints par la Commission au cours du dernier exercice.

Je déclare que l'information contenue dans ce rapport annuel de gestion correspond aux activités de la Commission d'accès à l'information au cours de l'année 2009-2010.

Le président,

(ORIGINAL SIGNÉ)

Jacques Saint-Laurent
Québec, novembre 2010

3 LA PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE LA COMMISSION

3.1 La mission

La mission de la Commission d'accès à l'information consiste à promouvoir l'accès aux documents des organismes publics et la protection des renseignements personnels dans les secteurs public et privé, en assurer la surveillance et décider des demandes de révision et d'examen de mésentente qui lui sont présentées.

3.2 La vision

La Commission se distingue par l'excellence de son expertise, sa performance et son influence.

3.3 Les valeurs

La Commission privilégie quatre valeurs pour accomplir sa mission.

- **Respect** : Chaque personne fait preuve de courtoisie et de discrétion dans l'exercice de ses fonctions.
- **Impartialité** : Chaque personne fait preuve de neutralité et d'objectivité.
- **Efficience** : Chaque personne privilégie la qualité des services, tout en faisant preuve de diligence et en utilisant de façon judicieuse les ressources et l'information mises à sa disposition.
- **Solidarité** : Les employés, les gestionnaires et les membres de la Commission se supportent les uns les autres et collaborent à la mise en œuvre de la mission.

3.4 Les principales activités

La Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (Loi sur l'accès) prévoit les fonctions et pouvoirs de la Commission. Cette dernière est principalement chargée de l'application de cette loi et de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (Loi sur la protection dans le secteur privé). Pour la mise en œuvre des mandats qui lui sont confiés, la Loi

sur l'accès partage ces responsabilités entre deux sections à la Commission : une section de surveillance et une section juridictionnelle.

La section de surveillance

Dans le cadre de ses fonctions de surveillance, la Commission, par l'entremise des membres qui y sont affectés et du personnel désigné, est responsable de voir à l'application de la Loi sur l'accès par les organismes publics et de la Loi sur la protection dans le secteur privé par les entreprises. Quelques-unes des activités de la section de surveillance sont spécifiquement visées par la planification stratégique 2009-2012 de la Commission. Il s'agit des activités de promotion, d'enquête, d'inspection et de demande d'autorisation de recevoir communication de renseignements personnels, sans le consentement des personnes concernées, à des fins d'étude, de recherche ou de statistique.

La section de surveillance est aussi chargée de la promotion de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels. Entre autres, la Commission publie des documents d'information destinés tant aux citoyens qu'aux organismes et aux entreprises en matière d'accès et de protection des renseignements personnels. Les documents peuvent être présentés à titre préventif, notamment pour tenter de limiter les atteintes potentielles à la vie privée, ou encore à titre curatif, par exemple pour soutenir les citoyens aux prises avec un problème de vol d'identité.

Les enquêtes menées par la section de surveillance sont amorcées de sa propre initiative ou à la suite d'une plainte. Elles permettent à la Commission de s'assurer que les organismes et les entreprises respectent les dispositions de la Loi sur l'accès et de la Loi sur la protection dans le secteur privé. La Commission peut faire des recommandations et délivrer des ordonnances au terme de ses enquêtes.

La Commission dispose également de pouvoirs d'inspection. Ces pouvoirs lui permettent, dans un objectif de prévention et de formation, de vérifier le respect des lois qu'elle administre.

La section de surveillance de la Commission examine les demandes afin d'être autorisé à recevoir communication de renseignements personnels, sans le consentement des personnes concernées, à des fins d'étude, de recherche ou de statistique. Lorsque la Commission approuve une demande, l'autorisation peut être assortie de conditions visant à garantir la protection des renseignements personnels sur le plan de la communication, de la conservation, de l'utilisation et de la destruction des renseignements personnels.

Outre les pouvoirs mentionnés ci-haut qui font l'objet d'engagements spécifiques de la planification stratégique 2009-2012, la section de surveillance de la Commission rend des avis en matière de protection des renseignements personnels ou d'accès à l'information dans divers domaines, après avoir été sollicitée ou de sa propre initiative. La Commission a ainsi l'important rôle de conseiller le législateur concernant les projets de loi qui portent sur l'accès à l'information ou la protection des renseignements personnels. La Commission émet également des avis sur des projets de règlement, des ententes de communication de renseignements personnels, des projets de systèmes d'information et d'autres projets administratifs.

D'autres lois et règlements confèrent des pouvoirs spécifiques à la Commission, tels la Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information, portant sur la création de banques de données biométriques, la Loi sur le ministère du Revenu, la Loi sur les services de santé et les services sociaux ou le Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels.

La section juridictionnelle

La section juridictionnelle constitue le volet tribunal administratif de la Commission. Elle intervient principalement dans le cadre des demandes de révision, recours prévu dans la Loi sur l'accès, ou des demandes d'examen de mésentente, recours trouvant sa source dans la Loi sur la protection dans le secteur privé. Une demande de révision peut être présentée par une personne à qui un organisme a refusé l'accès à un document administratif ou l'accès à des renseignements personnels qui la concernent ou leur rectification. Une demande d'examen de mésentente peut-être déposée à la Commission par une personne lorsqu'une entreprise a refusé l'accès à des renseignements personnels qui la concernent ou leur rectification.

Les membres affectés à la section juridictionnelle siègent généralement en audiences au cours desquelles les parties impliquées ont l'occasion de faire valoir leurs représentations. Les membres de cette section interviennent fréquemment avant la tenue des audiences afin de résoudre des questions préliminaires dans le cheminement des dossiers.

La section juridictionnelle met à la disposition des parties un processus de médiation confidentiel, basé sur une démarche libre et volontaire visant à favoriser le règlement à l'amiable des dossiers. Ce processus offre l'avantage aux parties d'accéder gratuitement aux services d'un médiateur qui les guidera dans la recherche de solutions adaptées à leurs besoins et à leurs intérêts. Bien que la conclusion d'une entente ne soit pas une fin en soi, les dossiers réglés en médiation laissent place à ceux devant être soumis pour décision à un membre de la section juridictionnelle. Il s'ensuit une réduction des délais pour la mise au rôle d'audiences. En outre, même dans les cas où aucune entente ne peut être conclue entre les parties, l'information fournie par le médiateur peut les aider à circonscrire le débat et à mieux se préparer à l'audience.

3.5 La structure organisationnelle

La Commission est formée de six membres nommés par l'Assemblée nationale. Lors de leurs nominations, les membres sont affectés à l'une des deux sections de la Commission pour la durée de leur mandat, sauf pour le président qui intervient à la fois dans les sections de surveillance et juridictionnelle. Le siège de la Commission se situe à Québec et elle dispose d'un bureau à Montréal.

Les membres

Au 31 mars 2010, la Commission était composée des membres suivants : M[e] Jacques Saint-Laurent, président, M[e] Christiane Constant, affectée à la section de surveillance, M[e] Teresa Carluccio, M[e] Jean Chartier, M[e] Hélène Grenier et M[e] Guylaine Henri,

affectés à la section juridictionnelle. Il arrive qu'un membre soit affecté temporairement à une autre section pour la bonne expédition des affaires de la Commission, ainsi que le prévoit la Loi sur l'accès. Me Carluccio a été nommée à la Commission en décembre 2009, faisant passer à six le nombre de membres de la Commission.

Le président dirige et administre les affaires de la Commission. Il assigne les dossiers aux membres des deux sections. Il favorise également la participation des membres à l'élaboration d'orientations générales de la Commission en vue de maintenir un niveau élevé de qualité et de cohérence des décisions. De plus, le président veille au respect de la déontologie et au perfectionnement des membres dans le cadre de leurs fonctions.

Le président et deux autres membres exercent leurs fonctions principalement à Québec alors que trois membres sont nommés à Montréal. Par ailleurs, les membres de la section juridictionnelle se déplacent régulièrement pour permettre l'accessibilité des services de la Commission dans les différentes régions du Québec. En 2009-2010, des audiences ont été tenues dans dix villes différentes du Québec, lors de dix-neuf déplacements distincts.

Le personnel

Pour remplir la mission de la Commission et réaliser les objectifs du plan stratégique, les membres sont appuyés par un personnel possédant des expertises diversifiées et affecté à l'une des directions suivantes : la Direction de l'analyse et de l'évaluation, la Direction des affaires juridiques, le Secrétariat général, la Direction de l'administration et la Présidence.

La Direction de l'analyse et de l'évaluation contribue activement au bon fonctionnement des activités de la Commission et appuie notamment les membres de la section de surveillance dans l'exercice des pouvoirs de cette section. Pour ce faire, le personnel de cette direction, entre autres tâches, effectue les enquêtes, procède à des inspections, analyse les demandes d'avis et d'autorisation de recevoir des renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de statistique pour ensuite soumettre le résultat de leurs travaux aux membres.

La Direction des affaires juridiques supporte les membres de la section juridictionnelle en mettant à la disposition des citoyens, des entreprises et des organismes publics le processus de médiation décrit précédemment. Cette direction appuie également les membres de la section de surveillance, notamment en analysant les projets de loi ou de règlement présentés à la Commission. De plus, elle produit des opinions juridiques internes sur des sujets divers reliés aux mandats de la Commission. La Direction des affaires juridiques voit également à la représentation de la Commission devant les tribunaux judiciaires lorsque la compétence de celle-ci est mise en cause, notamment à l'occasion d'appels relatifs à des décisions des sections juridictionnelle et de surveillance.

Le Secrétariat général de la Commission voit à la coordination des activités internes des deux sections de la Commission. Le Secrétariat soumet aux membres chargés de la surveillance les dossiers analysés par le personnel, pour décision, en plus d'appuyer les membres dans la préparation des décisions prises par la section juridictionnelle, tout en étant responsable de leur consignation et de leur transmission aux parties. Agissant à

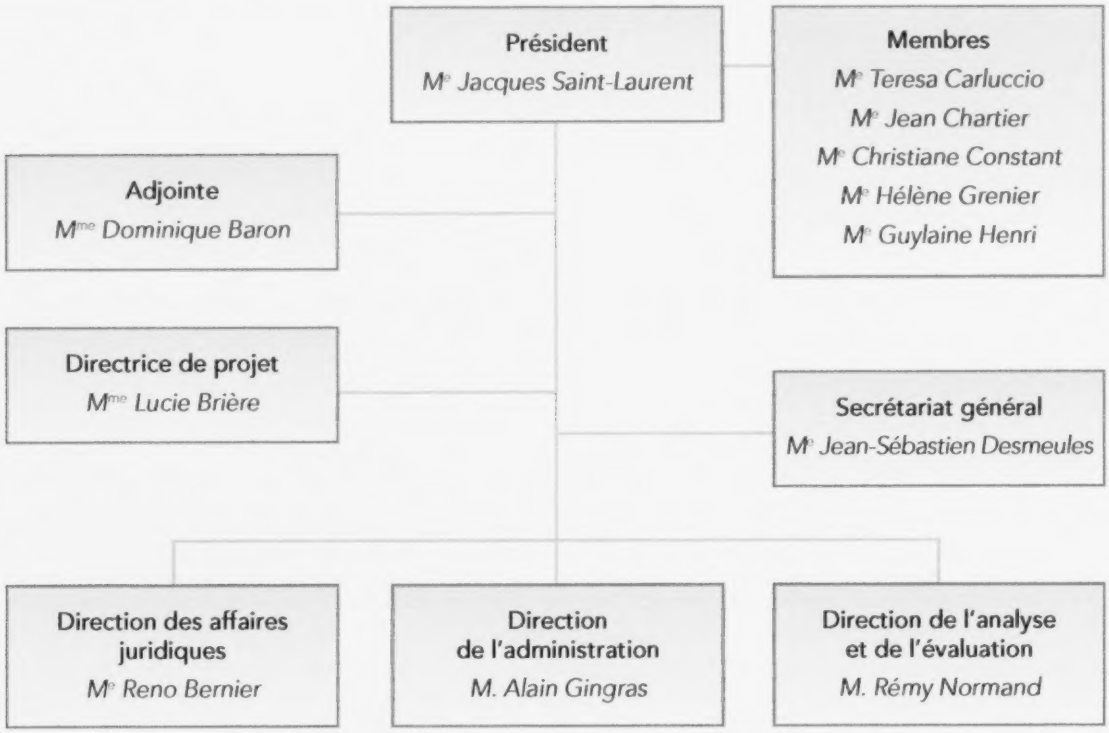
titre de greffe de la Commission, le Secrétariat général procède à l'analyse des nouvelles demandes en vue de leur ouverture en plus d'effectuer la fermeture et l'archivage des dossiers dont le traitement est complété.

La Direction de l'administration est responsable de la gestion des ressources humaines, informationnelles, financières, budgétaires et matérielles confiées à la Commission. Cette direction joue d'ailleurs un rôle important dans la réalisation du mandat de promotion confié à la section de surveillance de la Commission par ses activités communicationnelles.

Quant à l'équipe de la Présidence, elle seconde le président et les membres dans la réalisation de mandats bien définis tels que l'inscription au rôle des dossiers de nature juridictionnelle, la réalisation de certaines activités de promotion, la refonte du système informatisé de gestion des dossiers ainsi que le traitement des demandes d'accès et des plaintes adressées à la Commission pour les services qu'elle rend.

Organigramme

au 31 mars 2010



4 LES FAITS SAILLANTS DE L'ANNÉE

Au cours de l'exercice 2009-2010, certains événements ainsi que certains dossiers se sont démarqués en raison de leur importance dans la réalisation de la mission de la Commission.

Diffusion de l'information

Le 29 novembre 2009, les dispositions du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels prévoyant la mise en ligne automatique de certaines catégories de renseignements par les ministères et organismes visés sont entrées en vigueur. Celui-ci prévoit que pour être diffusés, les renseignements doivent être accessibles en vertu des dispositions de la Loi sur l'accès. Ces renseignements sont, par exemple, les nom et titre du personnel de direction et d'encadrement de l'organisation, le plan de classification des documents, les études, rapports de recherche ou de statistiques produits par l'organisme dont la diffusion présente un intérêt pour l'information du public, les documents transmis dans le cadre d'une demande d'accès et dont la diffusion présente également un intérêt pour l'information du public ainsi que les renseignements relatifs à certains contrats et la liste des engagements financiers visés par ce Règlement.

L'entrée en vigueur de la diffusion automatique est importante pour la société québécoise. Enjeu majeur soulevé par la Commission dans le cadre de son rapport quinquennal sur l'application de la Loi sur l'accès et de la Loi sur la protection dans le secteur privé de 2002, la diffusion automatique de l'information favorise la transparence en rendant accessible aux citoyens plusieurs documents et renseignements, sans que ceux-ci n'aient à les demander. En plus des progrès réalisés jusqu'à présent, la Commission croit opportun, pour l'avenir, d'étendre l'application de ce Règlement aux organismes publics qui n'y sont pas assujettis actuellement. C'est notamment le cas des établissements de santé et de l'éducation, ainsi que des municipalités.

La gestion des renseignements dans le secteur de la santé

En 2009-2010, la Commission a poursuivi son implication active dans le suivi de la mise en place du dossier de santé électronique (DSQ) par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). Ce dossier permettra de rendre accessibles aux professionnels

de la santé autorisés, de façon électronique, des renseignements cliniques pertinents des patients. Il est prévu qu'un dossier de santé électronique sera créé pour un usager, sauf en cas de refus de ce dernier de participer au projet.

En 2008, le gouvernement a déterminé, par décret, les conditions de mise en œuvre d'un projet expérimental du DSQ sur le territoire de la Capitale-Nationale. Au cours du dernier exercice, la deuxième phase du développement de ce projet expérimental consistait pour le MSSS à élargir à l'ensemble de la région de la Capitale-Nationale le territoire couvert par le projet pilote initial. Dans le cadre des travaux qui ont conduit à l'entrée en vigueur, le 1er juillet 2009, du décret approuvant l'intention du MSSS de mettre en œuvre cette deuxième phase du projet, la Commission a formulé différents avis et commentaires au MSSS. La Commission a notamment insisté pour que l'information communiquée aux usagers soit complète, claire et simple afin de leur permettre d'être en mesure d'exercer de façon éclairée leur droit de refus à la création d'un dossier électronique de santé.

Avis sur un projet de loi

Le 20 octobre 2009, à la suite d'une invitation de la Commission des transports et de l'environnement de l'Assemblée nationale, la Commission a participé aux débats publics entourant le projet de loi n° 41, Loi modifiant la Loi concernant les partenariats en matière d'infrastructures de transport et d'autres dispositions législatives. Ce projet de loi visait, entre autres, l'établissement de nouvelles règles relatives au recouvrement des péages routiers et prévoyait également des pouvoirs que le ministre des Transports peut déléguer à un partenaire privé en matière d'infrastructures de transport.

Lors de son intervention pour la Commission, le président a souligné que la redistribution des responsabilités entre l'État et des partenaires privés doit se faire dans le respect des principes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels des citoyens. Il a également appelé les organismes publics et les partenaires privés à la vigilance dans la collecte, l'utilisation, la communication, la conservation et la destruction des renseignements personnels.

À l'issue du processus législatif (L.Q. 2009, c. 48), la Commission constate que plusieurs des préoccupations qu'elle avait exprimées ont été prises en considération. Ainsi, le législateur a restreint et encadré les possibilités de collecte de renseignements personnels des partenaires privés. À titre d'exemple, c'est par règlement que le ministre des Transports pourra déterminer les renseignements personnels qu'un partenaire privé est autorisé à recueillir auprès des personnes en vue du paiement des passages d'un véhicule routier sur les infrastructures désignées. Par ailleurs, comme le suggérait la Commission, les utilisateurs des infrastructures désignées pourront s'acquitter de leur paiement de façon anonyme, sans avoir à communiquer leurs renseignements personnels aux partenaires privés.

Le législateur a également encadré la prise de photographies des véhicules lors de leur passage à un poste de péage et la communication de ces photographies ; elles devront se faire en protégeant l'identité des occupants. Au surplus, les renseignements personnels recueillis par les partenaires privés, incluant les photographies prises dans ce contexte,

devront être détruits au plus tard trois ans après le paiement d'un péage, sauf si ce paiement fait l'objet d'une contestation.

Enfin, la possibilité que des rapports d'infraction puissent être rédigés par des employés des partenaires privés, désignés par le ministre des Transports, avait attiré l'attention de la Commission. Constatant qu'il s'agissait d'une situation exceptionnelle porteuse d'enjeux au chapitre de la protection des renseignements personnels, elle recommandait un encadrement rigoureux de ce pouvoir afin de limiter les risques d'erreur, de perte, de vol ou d'utilisation non autorisée de ces renseignements. À la suite de cette recommandation, seuls les employés des partenaires privés répondant aux conditions déterminées par règlement du gouvernement pourront être désignés à cette fin par le ministre.

Quelques décisions d'intérêt

Innocence McGill c. Ville de Montréal (060530)

Le 12 septembre 2007, la Commission rejette une demande de révision présentée par l'organisation Innocence McGill à la suite d'une décision de la Ville de Montréal de refuser l'accès aux notes manuscrites de policiers ainsi qu'à des déclarations faites par des tiers dans le cadre d'une enquête pour meurtre. La décision de la Commission s'appuie sur les articles 28 et 53 de la Loi sur l'accès. Le 17 juillet 2009, la Cour du Québec infirme cette décision en déterminant qu'elle ne se conforme pas aux exigences de motivation requises. En appel, la Cour du Québec procède à l'analyse des documents en litige et ordonne à la Ville de Montréal de rendre les documents accessibles à Innocence McGill après en avoir masqué les renseignements personnels.

La Cour supérieure annule ce jugement le 3 février 2010. Le tribunal en vient à la conclusion que la Cour du Québec a outrepassé sa compétence en substituant son opinion à celle de la Commission quant à l'accessibilité des documents en litige. Elle rappelle que la Commission est un tribunal dont l'expertise a été reconnue par la jurisprudence et que ce n'est que dans des cas très particuliers que la Cour du Québec peut substituer son opinion à celle de la Commission. En fait, la Cour du Québec doit se limiter à contrôler la légalité de la décision de la Commission et non son bien-fondé. En l'espèce, la Cour supérieure ordonne que le dossier soit retourné à la Commission pour que celle-ci se prononce à nouveau quant à l'accessibilité des documents. Cette décision de la Cour supérieure a été portée en appel.

L'article 88 de la Loi sur l'accès

Au cours du dernier exercice, la Commission a eu à se prononcer sur l'interprétation à donner à l'article 88 de la Loi sur l'accès. Cette disposition a été modifiée par l'adoption, en 2006, de la Loi 22, Loi modifiant la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels et d'autres dispositions législatives. Cette modification venait préciser le fait qu'un renseignement personnel ne pouvait être communiqué à la personne concernée par ce renseignement lorsque cette divulgation révélerait vraisemblablement un renseignement personnel concernant un tiers et que cette divulgation serait susceptible de nuire sérieusement à ce tiers, à moins

que celui-ci n'y consente par écrit. Le législateur a ainsi introduit la notion de risque de nuire à un tiers dans l'appréciation de la communication des renseignements personnels à la personne concernée.

Dans les affaires M.R. c. Compagnie A (CAI 07 14 57 du 17 juillet 2009), F.G. c. ville A (CAI 07 10 50 du 19 octobre 2009) et P.G. c. Ville A (CAI 08 04 13 du 29 décembre 2009), la Commission retient que les termes « susceptible de nuire sérieusement » imposent à l'organisme le fardeau de démontrer, en l'absence d'un consentement écrit des auteurs des documents visés par les demandes d'accès, que la divulgation des renseignements en litige risque de nuire sérieusement aux auteurs des déclarations. Ainsi, la Commission refusera la divulgation de renseignements personnels concernant des tiers si une preuve démontre que cette divulgation est susceptible de nuire sérieusement à ces tiers. Cette preuve peut découler de la nature des propos tenus à un enquêteur par des collègues travaillant au sein d'une petite équipe, du contexte dans lequel des plaintes sont faites ou du risque que les auteurs des plaintes soient poursuivis en justice.

Dans l'affaire C.B. et N.B. c. Ville A (CAI 08 08 60 du 8 octobre 2009), la Commission constate qu'aucune preuve n'a été présentée pour démontrer que la divulgation des renseignements est susceptible de nuire sérieusement aux tiers visés par les renseignements. La Commission considère ensuite que les documents déposés sous le sceau de la confidentialité ne démontrent aucune animosité, aucune parole ni aucun geste dont la divulgation serait susceptible de nuire à leurs auteurs bien que ces derniers aient des différends relativement à l'application des règlements de la municipalité. Dans le même sens, des déclarations neutres concernant un incident impliquant le demandeur d'accès ne sont pas, non plus, considérées de nature à faire craindre que leur divulgation soit susceptible de nuire sérieusement à leurs auteurs (07 10 50 précitée). Dans ces deux dernières affaires, la Commission ordonne donc à l'organisme de communiquer au demandeur les documents en litige après avoir masqué tous les renseignements permettant de connaître l'identité de leurs auteurs. En ce sens, la Commission conclut que l'article 88 de la Loi sur l'accès n'écarte pas l'application des articles 53 et 54 de la loi qui prévoient que les renseignements personnels sont confidentiels, sauf exceptions.

L'utilisation d'une expertise médicale par un employeur

À la suite d'une expertise médicale dont elle a fait l'objet, une citoyenne a soumis à la Commission deux plaintes, l'une à l'égard de son employeur, le Secrétariat du Conseil du trésor (dossier 03 15 53), et l'autre à l'endroit du médecin mandaté pour l'expertiser (dossier 03 18 42). Ces plaintes sont relatives à la cueillette, l'utilisation et la communication de renseignements personnels concernant la plaignante.

Dans les décisions rendues par la Commission, celle-ci considère ne pas avoir la responsabilité d'apprécier la légalité des motifs conduisant un employeur à demander une expertise médicale. La Commission établit que la nécessité de la collecte des renseignements personnels doit être appréciée par l'expert qui doit constamment se demander si les renseignements qu'il recueille sont nécessaires à son expertise en écartant les renseignements personnels qui ne servent pas à fonder son opinion d'expert. L'expert doit, dans la rédaction de son rapport, se limiter aux renseignements personnels essentiels à

la justification et à la compréhension de son avis. La Commission retient en l'espèce que les renseignements contenus dans l'expertise en cause étaient nécessaires à l'exercice du mandat confié par l'employeur au médecin. La plainte à l'égard du médecin est donc rejetée.

Quant à la communication des renseignements personnels, la Commission doit analyser la nécessité de la communication en fonction de la qualité des personnes qui prennent connaissance de ces renseignements ainsi qu'en fonction de l'étendue des renseignements personnels communiqués. Au terme de son analyse, la Commission conclut que l'employeur n'a pas démontré la nécessité de communiquer l'intégralité du rapport d'expertise à l'ensemble des personnes qui en ont pris connaissance. La Commission retient qu'il n'était pas nécessaire à l'exercice des fonctions des destinataires du rapport que ceux-ci en prennent connaissance dans son intégralité. La plainte a donc été considérée comme fondée en partie, à l'égard du Secrétariat du Conseil du trésor.

5 LE TABLEAU SOMMAIRE DES RÉSULTATS

Orientations	Axes	Objectifs	Indicateurs	Cibles	Résultats 31 mars 2010	Référence
1. Faire connaître, promouvoir et appliquer les principes d'accès aux documents des organismes publics et de protection des renseignements personnels partout au Québec	Information en ligne	Actualiser et améliorer le site Internet de la Commission de façon à mieux informer les citoyens	Pourcentage du site Internet révisé	100 % d'ici 2011	En cours de réalisation	Page 33
			Nombre d'accès au site Internet de la Commission	—	285 728 consultations	Page 33
	Activités de communication ciblées	Promouvoir la protection des renseignements personnels auprès des clientèles cibles, dont les jeunes et dans le secteur de la santé, ainsi que l'accès à l'information, notamment dans les débats publics	Activités de promotion réalisées	Au moins 2 activités annuellement	2 activités	Page 34
			Interventions dans des débats publics	—	3 interventions	Page 34
	Activités d'inspection	Dans l'objectif de prévention et de promotion, intensifier les activités d'inspection concernant la protection des renseignements personnels et l'accès à l'information, puis en assurer le suivi	Nombre et portée des inspections réalisées	20 inspections annuellement	4 inspections réalisées	Page 36
			Pourcentage de suivis effectués	100 %	Non applicable	Page 36

Orientations	Axes	Objectifs	Indicateurs	Cibles	Résultats 31 mars 2010	Référence
2. Offrir des services de qualité répondant aux attentes de la clientèle	Traitement des dossiers juridictionnels	Mettre en place des rôles d'audiences particuliers, notamment en fonction de l'objet des demandes ou des régions concernées	Nombre de rôles d'audiences particuliers	2 rôles d'audiences particuliers par année	2 rôles d'audiences particuliers tenus	Page 41
		D'ici 2012, réduire de 20% le délai moyen de traitement des dossiers juridictionnels réglés par les parties en médiation, par rapport à l'année 2008-2009	Variation du délai moyen de traitement	20% du délai moyen de traitement (ou 348 jours) en 2012	373 jours, une diminution de 14%	Page 41
		D'ici 2012, accroître de 20% le nombre de dossiers juridictionnels réglés par les parties en médiation, par rapport à l'année 2008-2009	Variation du nombre de dossiers	20% du nombre de dossiers (ou 1126 dossiers) en 2012	1119 dossiers, une augmentation de 19%	Page 42
	Traitement des dossiers de surveillance	D'ici 2012, traiter les demandes d'autorisation de recevoir communication de renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de statistique dans un délai maximum de 4 mois dans 90% des cas	Délai de traitement	Délai maximum de 4 mois (90% des cas) en 2012	74%	Page 44
		D'ici 2012, traiter les demandes reçues à titre de plaintes dans un délai maximum de 10 mois dans 80% des cas	Délai de traitement	Délai maximum de 10 mois (80% des cas) en 2012	64%	Page 45
	Communication avec la clientèle	D'ici 2011, mettre à la disposition de la clientèle un service de renseignements téléphonique et de correspondance mieux adapté aux besoins de la clientèle	Bilan annuel d'implantation	—	Démarches en cours	Page 47
			Date d'implantation effective des services	2011	—	Page 47

Orientations	Axes	Objectifs	Indicateurs	Cibles	Résultats 31 mars 2010	Référence
3. Assurer la performance de la Commission en misant sur la compétence des personnes et l'utilisation judicieuse des technologies	Gestion des connaissances et des compétences	Mettre en œuvre un plan d'action visant la formation, le développement des compétences, le transfert des connaissances et la reconnaissance au travail	Bilan annuel des activités réalisées dans le cadre du plan d'action	—	Plan de formation et de développement des compétences appliqué	Page 48
	Communication interne	Améliorer les outils de communication interne pour assurer la diffusion efficace des orientations, avis et décisions de la Commission et pour organiser la consultation du personnel, des gestionnaires et des membres relativement aux activités de la Commission	Mise en place d'un outil formel de communication interne	Outil de communication mis en place au plus tard le 31 mars 2011	—	Page 49
			Mesures de consultation du personnel réalisées	1 mesure de consultation : au plus tard le 31 mars 2010	Réalisé	
			Taux de satisfaction du personnel, des gestionnaires et des membres	Taux de satisfaction du personnel établi au plus tard le 31 mars 2012	—	
	Support technologique	D'ici 2012, développer et implanter un nouveau système informatisé de gestion des dossiers	Bilan annuel d'implantation	—	Démarches en cours	Page 50
			Date d'implantation effective du système	2012	—	

6 LES RÉSULTATS EN LIEN AVEC LE *PLAN STRATÉGIQUE 2009-2012*

Le présent chapitre rend compte des résultats obtenus en lien avec le Plan stratégique 2009-2012, conformément à la Loi sur l'administration publique. Il convient de préciser que le plan stratégique a été adopté par la Commission et déposé à l'Assemblée nationale à l'automne 2009. L'exercice 2009-2010 correspond donc à la première année de mise en œuvre de ce plan.

Enjeu 1

Le développement des connaissances des citoyens, des entreprises et des organismes à l'égard de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels

Orientation 1

Faire connaître, promouvoir et appliquer les principes d'accès aux documents des organismes publics et de protection des renseignements personnels partout au Québec

Axe d'intervention 1.1

Information en ligne

Objectif 1.1.1

Actualiser et améliorer le site Internet de la Commission de façon à mieux informer les citoyens

Indicateurs	Cibles	Résultats
Pourcentage du site Internet révisé	100% d'ici 2011	En cours de réalisation
Nombre d'accès au site Internet de la Commission		285 728 consultations

Commentaires :

Dans le cadre de l'application du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels et de la création de la nouvelle rubrique « Diffusion », la Commission a amorcé un travail de mise à jour du contenu de son site Internet. Comme prévu au Plan stratégique, des modifications et des améliorations au contenu du site ont été apportées et continueront de l'être au cours du prochain exercice financier. Une bonification du contenu relatif aux activités de la section de surveillance est notamment prévue ainsi que l'ajout d'une section portant sur la divulgation proactive de certaines dépenses de la Commission.

Par ailleurs, la Commission a enregistré 285 728 consultations de ce site Internet en 2009-2010. Ce nombre dénote une nette augmentation de 62 % de la consultation de ce site par rapport à l'exercice précédent au cours duquel 176 196 visites ont été effectuées.

Axe d'intervention 1.2

Activités de communication ciblées

Objectif 1.2.1

Promouvoir la protection des renseignements personnels auprès des clientèles cibles, dont les jeunes et dans le secteur de la santé, ainsi que l'accès à l'information, notamment dans les débats publics

Indicateurs	Cibles	Résultats
Activités de promotion réalisées	Au moins 2 activités annuellement	2 activités
Interventions dans des débats publics		3 interventions

Commentaires :

La Commission a réalisé deux activités de promotion à l'intention des jeunes en 2009-2010. Il s'agit de sa participation à la *Semaine du droit à l'information*, du 28 septembre au 2 octobre 2009, ainsi que d'une conférence donnée par le président de la Commission, Me Jacques Saint-Laurent, dans le cadre du Séminaire international sur la Convention des Nations Unies relative aux droits de l'enfant tenu à Tunis, les 24 et 25 novembre 2009.

C'est sous le thème « La transparence à l'ère numérique » que s'est déroulée la *Semaine du droit à l'information*. Ce thème soulignait la place importante que prennent l'univers numérique et les technologies dans l'obtention de l'information. Il marquait également le fait que les organisations doivent satisfaire les attentes croissantes des citoyens, compte tenu de l'évolution des technologies qui permettent un accès plus rapide et plus grand à l'information. Au Québec, le Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels prenait une place importante au regard du thème choisi.

Différentes activités ont été organisées pour souligner et faire connaître cet événement, dont la promotion dans les cégeps. En effet, des représentantes de la Commission ont visité deux cégeps des régions de Québec et Montréal. Par cet événement, la Commission souhaitait informer et sensibiliser davantage les jeunes étudiants au droit d'accès ainsi qu'à l'existence de la Commission. La présence de la Commission a été publicisée dans les journaux étudiants ainsi que sur leurs sites Web respectifs.

Lors du Séminaire international sur la Convention des Nations Unies relative aux droits de l'enfant, Me Saint-Laurent a présenté divers éléments concernant la nécessité du droit à la protection de la vie privée des enfants face au développement des technologies de l'information et de communication. Par la suite, il a abordé les différentes initiatives prises pour une protection accrue de l'enfant. En terminant, il a proposé l'examen de certaines stratégies sur le plan technologique, dans le contexte international.

En plus de ces activités, la Commission est intervenue trois fois dans le cadre de débats publics. Elle l'a fait dans le cadre de l'étude du projet de loi n° 41, Loi modifiant la Loi concernant les partenariats en matière d'infrastructures de transport et d'autres dispositions législatives. Cette intervention est abordée dans le cadre du chapitre du présent rapport portant sur les faits saillants de la dernière année.

La Commission a publié, le 15 janvier 2010, un communiqué de presse concernant un avis public du ministère de la Santé et des Services sociaux relatif au projet expérimental du Dossier de santé du Québec dans la région de la Capitale-Nationale. Par ce communiqué, la Commission rappelait l'importance pour les citoyens de s'informer des implications de la création d'un dossier de santé électronique les concernant, quant aux enjeux de ce dossier relatifs à la protection des renseignements personnels. Ce communiqué énumérait les différentes composantes des dossiers de santé électroniques créés dans le cadre du projet expérimental, comme la médication des usagers, les examens de laboratoire et d'imagerie ainsi que les vaccins, allergies et intolérances. La Commission précisait par ce communiqué que le dossier de santé allait être constitué pour chaque citoyen visé par le projet expérimental à moins qu'il n'exprime son refus à l'intérieur du délai prescrit.

La Commission est intervenue, en août 2009, conjointement avec le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada et les Bureaux du Commissaire à l'information et de la protection de la vie privée de l'Alberta et de la Colombie-Britannique au sujet du plan proposé par Google Street View concernant la conservation des images captées en vue de l'application Street View. Cette application sert à diffuser, sur Internet, les images prises par Google des rues empruntées par le véhicule de l'entreprise muni d'appareils photographiques. Le système mis en place par Google prévoit le brouillage automatisé des renseignements personnels, comme les visages des passants et les numéros de plaque d'immatriculation. Ce brouillage évite que de tels renseignements personnels soient diffusés sur Internet. La lettre acheminée à Google fait état des engagements de l'entreprise quant à la conservation de la version originale des images avant le brouillage. Google s'engage à détruire ces images après un délai d'un an de conservation, délai requis par l'entreprise pour s'assurer que le système automatisé de brouillage fonctionne bien et ne masque pas d'autres informations nécessaires aux services cartographiques offerts. Par ailleurs, les autorités insistent sur l'importance d'informer adéquatement les citoyens concernant le passage du véhicule de l'entreprise dans leur quartier ainsi que sur la procédure pour faire retirer leur image du site.

Axe d'intervention 1.3

Activités d'inspection

Objectif 1.3.1

Dans l'objectif de prévention et de promotion, intensifier les activités d'inspection concernant la protection des renseignements personnels et l'accès à l'information, puis en assurer le suivi

Indicateurs	Cibles	Résultats
Nombre et portée des inspections réalisées	20 inspections annuellement	4 inspections réalisées
Pourcentage de suivis effectués	100%	Non applicable

Commentaires :

Quatre activités d'inspection ont été amorcées par la Commission entre le moment de l'adoption du plan stratégique et son dépôt à l'Assemblée nationale, à l'automne 2009, et la fin de l'année financière. La Commission a atteint la cible fixée pour cet exercice considérant le temps écoulé lors de l'entrée en vigueur du plan stratégique. Il s'agit d'inspections auprès de la Société de Transport de l'Outaouais, de l'ensemble des ministères et organismes publics gouvernementaux assujettis à la Loi sur l'accès et de deux chercheurs autorisés par la Commission à recueillir des renseignements personnels en vertu de l'article 125 de la Loi sur l'accès.

L'inspection auprès de la Société de Transport de l'Outaouais concerne le respect des ordonnances émises par la Commission en 2006 à la suite d'une enquête au sujet du système de carte à puce personnalisé instauré par l'organisme. Pour plus de détails au sujet de cette enquête, nous référons le lecteur à la page 21 du Rapport annuel de gestion 2006-2007 de la Commission.

L'inspection auprès des ministères et organismes vise à vérifier l'état de la situation quant à la perte et le vol de renseignements personnels au sein de ces organisations. Plus spécifiquement, cette inspection vise à connaître le nombre d'événements ayant donné lieu à un vol ou une perte de renseignements personnels par organisme au cours des trois dernières années ainsi que les mesures prises pour réagir à ces incidents. De plus, l'inspection vise à savoir s'il existe une politique ou une directive en matière de perte ou de vol de renseignements personnels pour chacun des organismes.

Quant aux inspections auprès des chercheurs, celles-ci portent principalement sur le suivi des conditions émises par la Commission lors de la délivrance des autorisations de recevoir communication de renseignements personnels.

Au 31 mars 2010, les inspecteurs terminaient la collecte des données. Au terme des exercices d'inspection, la Commission identifiera, le cas échéant, les éléments nécessitant des suivis auprès des organismes faisant l'objet des inspections. La Commission a pris l'engagement, dans le cadre de sa planification stratégique, d'assurer un suivi dans 100% des cas qu'elle aura identifiés.

Enjeu 2

Des activités juridictionnelles et de surveillance opportunes et de qualité

Orientation 2

Offrir des services de qualité répondant aux attentes de la clientèle

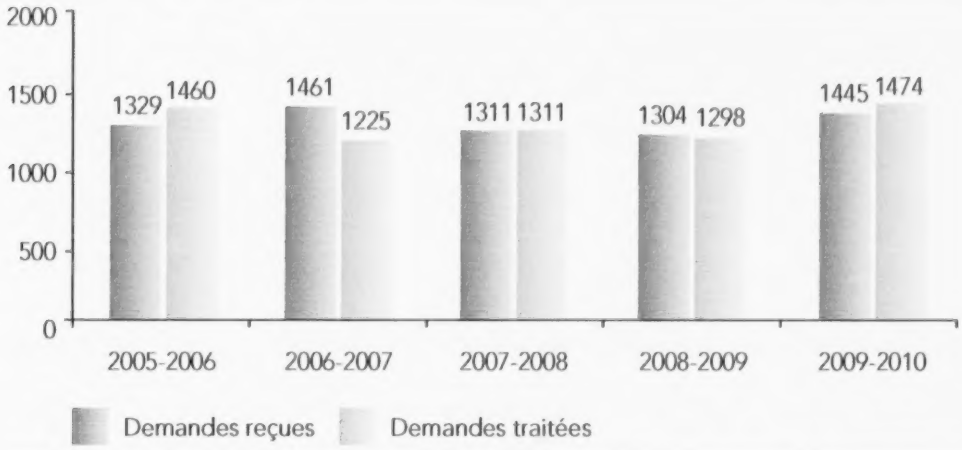
Axe d'intervention 2.1

Traitement des dossiers juridictionnels

Les résultats obtenus par la section juridictionnelle de la Commission doivent être placés dans le contexte général de l'ensemble des activités de cette section.

Le nombre de dossiers reçus et traités par cette section a augmenté au cours de la dernière année, comme le démontre le tableau qui suit.

Évolution annuelle du nombre de dossiers juridictionnels reçus et traités



En conséquence, le nombre de dossiers de cette section en traitement à la fin des cinq derniers exercices se présente comme suit.

Évolution annuelle du nombre de dossiers juridictionnels en traitement

Afin d'en permettre le traitement, les dossiers de la section juridictionnelle sont assignés, dès leur ouverture, aux différents médiateurs de la Direction des affaires juridiques de la Commission. Les médiateurs analysent les dossiers et contactent les parties afin de tenter de les amener à s'entendre. D'ailleurs, les deuxième et troisième objectifs de la présente orientation du plan stratégique portent sur le processus de médiation de la section juridictionnelle de la Commission.

Dans les cas où les parties ne parviennent pas à s'entendre dans le cadre de la médiation, les dossiers sont fixés au rôle d'audiences de la Commission pour être traités par un membre. Dans le cadre des audiences, les parties ont l'occasion de présenter leurs preuves et de faire valoir leurs représentations. Toutefois, l'administration de la preuve et les représentations peuvent aussi se faire par écrit, sans tenue d'audience.

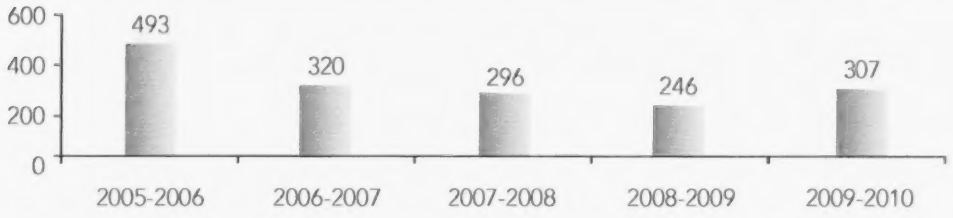
Le tableau suivant présente le nombre d'audiences tenues par les membres de la section juridictionnelle, à Montréal, à Québec et dans les autres régions.

Répartition du nombre d'audiences selon la région administrative

Lieu	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Montréal	296	236	224	155	233
Québec	108	93	73	73	76
Régions	54	65	90	68	83
Total	458	394	387	296	392

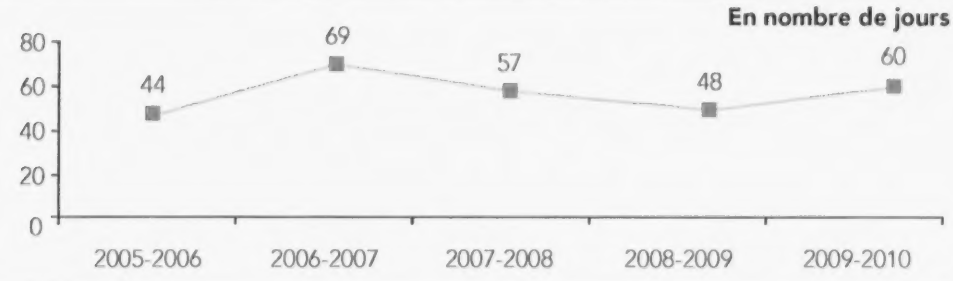
Une fois la preuve et les représentations reçues par les membres, des décisions sont rendues par ceux-ci. Une décision peut mettre un terme au dossier, elle est alors finale, ou elle peut permettre la poursuite du traitement du dossier après qu'ait été réglée une question préliminaire, elle est alors interlocutoire. Le tableau suivant illustre le nombre de décisions rendues au cours des cinq derniers exercices par la section juridictionnelle.

Évolution annuelle du nombre de décisions juridictionnelles rendues



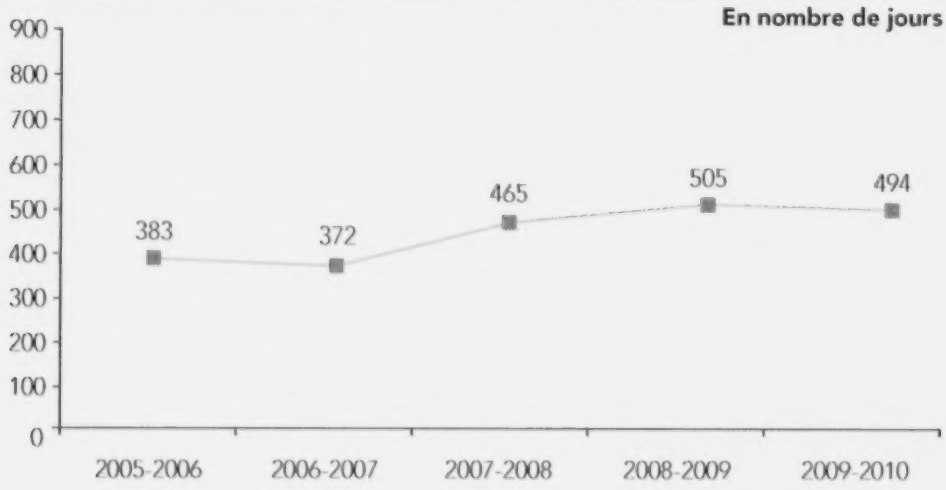
Les décisions doivent être rendues dans un délai de trois mois suivant la prise en délibéré des dossiers par les membres. Le tableau qui suit illustre l'évolution des délais de délibéré de la section juridictionnelle au cours des cinq derniers exercices.

Évolution annuelle du délai moyen du délibéré de la section juridictionnelle

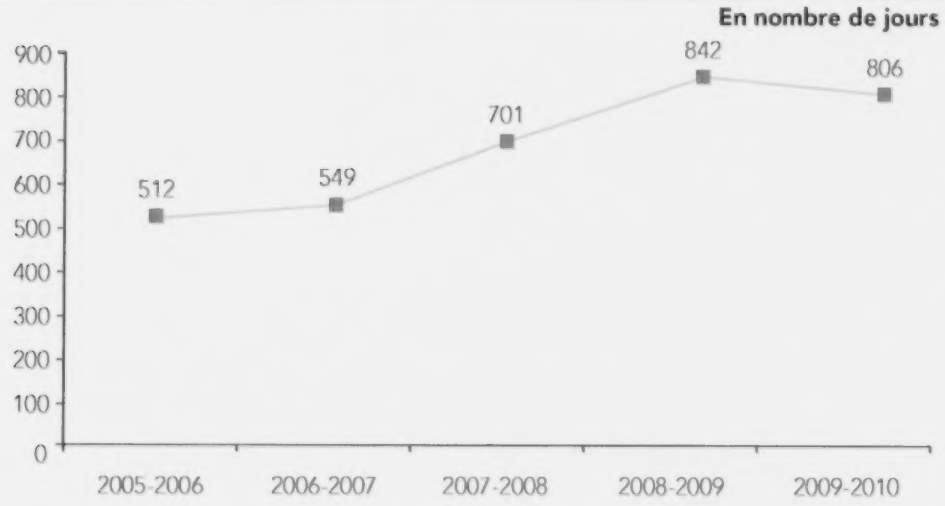


Ces délais sont compris parmi les délais globaux de traitement des dossiers de la section juridictionnelle. Les délais globaux de traitement de cette section sont compilés en fonction du mode de fermeture des dossiers : par une décision alors qu'il n'y a eu aucune remise de l'audience dans le traitement du dossier, par une décision dans les cas où il y a eu au moins une remise de l'audience dans le traitement du dossier ou par entente entre les parties, dans le cadre du processus de médiation. Les délais de traitement des dossiers de la section juridictionnelle clos par décision sont exposés ci-après. Les délais de traitement des dossiers de cette section clos grâce au processus de médiation le sont à l'objectif 2.1.3 du plan stratégique.

Évolution annuelle du délai moyen de traitement des dossiers juridictionnels clos par décision, sans remise



Évolution annuelle du délai moyen de traitement des dossiers juridictionnels clos par décision, avec remise



Tel qu'il appert des graphiques précédents, les délais de traitement des dossiers de la section juridictionnelle clos par décision sont en redressement. La Commission devra tout de même poursuivre ses efforts afin d'améliorer ces délais, qui demeurent trop longs. Pour y arriver, la Commission compte miser, comme le prévoit son plan stratégique, sur une gestion optimale de son rôle d'audiences ainsi que sur son processus de médiation.

Objectif 2.1.1

Mettre en place des rôles d'audiences particuliers, notamment en fonction de l'objet des demandes ou des régions concernées

Indicateurs	Cibles	Résultats
Nombre de rôles d'audiences particuliers	2 rôles d'audiences particuliers par année	2 rôles d'audiences particuliers tenus

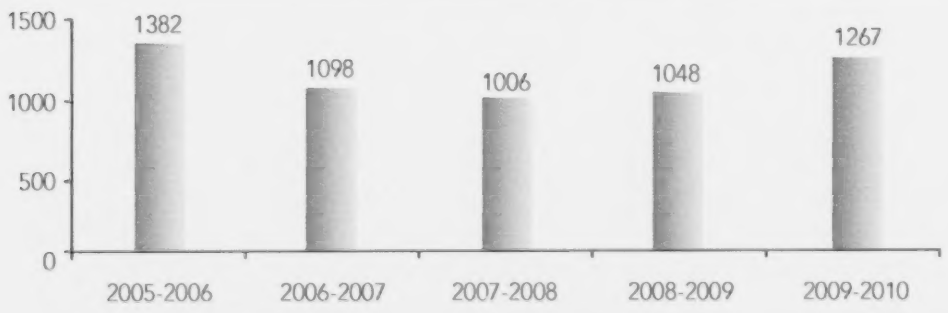
Commentaires :

Deux rôles spéciaux ont été tenus à Montréal au cours de l'année financière 2009-2010. Le premier a eu lieu le 27 janvier 2010 et le second le 24 février 2010.

Alors qu'habituellement 4 causes par jour sont fixées au rôle d'audiences de la section juridictionnelle par membre désigné, le nombre de dossiers mis au rôle le 27 janvier a été de 13 alors que 12 dossiers ont été fixés au rôle le 24 février. Le 27 janvier, des 13 dossiers fixés, 6 ont procédé, 5 ont été réglés en médiation, 1 demande de remise a été accueillie et 1 dossier a été fermé administrativement devant l'impossibilité de rejoindre la partie demanderesse pour l'informer de la tenue de l'audience. Le 24 février, des 12 dossiers portés au rôle, 4 dossiers ont été entendus, 4 ont été réglés en médiation et 4 remises ou annulations d'audiences ont été accordées.

La tenue de rôles d'audiences particuliers a été un des éléments qui a contribué à permettre une augmentation du nombre de dossiers inscrits au rôle pour l'ensemble de l'année, comme le démontre le tableau qui suit. Le travail soutenu des membres et les résultats atteints en médiation sont d'autres éléments à prendre en considération pour expliquer cette hausse.

Évolution du nombre de dossiers inscrits au rôle d'audiences



Objectif 2.1.2

D'ici 2012, réduire de 20 % le délai moyen de traitement des dossiers juridictionnels réglés par les parties en médiation, par rapport à l'année 2008-2009

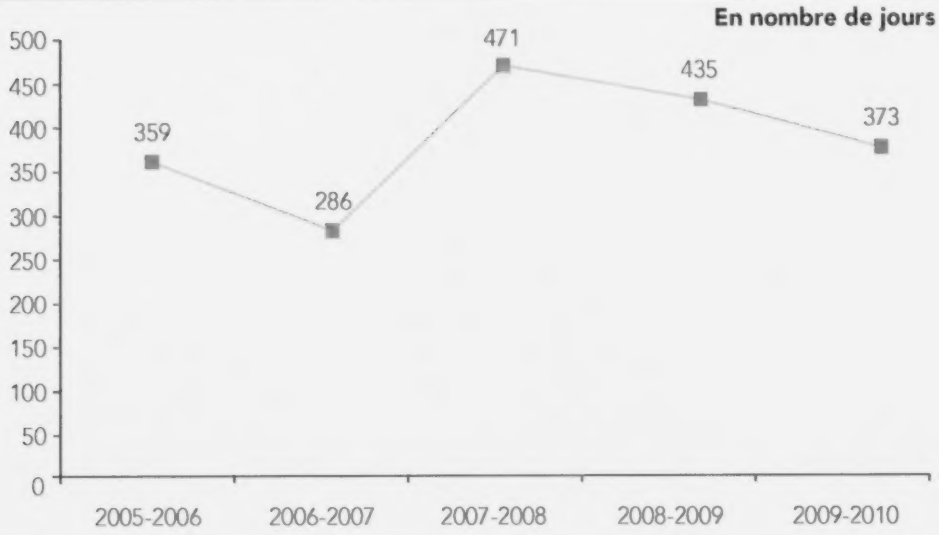
Indicateur	Cible	Résultat
Variation du délai moyen de traitement	20% du délai moyen de traitement (ou 348 jours) en 2012	373 jours, une diminution de 14 %

Commentaires :

Au cours du dernier exercice, les efforts pour assurer la qualité du service de médiation et en faire la promotion se sont poursuivis. Le directeur des affaires juridiques et les médiateurs ont continué à parfaire le processus récemment mis en place afin de favoriser un traitement plus efficace des dossiers. Les médiateurs ont reçu les formations nécessaires au maintien et au développement de leurs compétences juridiques et communicationnelles. Au chapitre de la promotion, des allocutions et conférences ont été présentées pour souligner les avantages de la médiation et encourager le recours à ce service.

Le tableau suivant présente les délais moyens de traitement des dossiers clos par médiation au cours des cinq derniers exercices. Il démontre les résultats tangibles des efforts constants déployés depuis 2008. Même si une amélioration demeure possible, le délai moyen de règlement en médiation est passé de 435 jours en 2008-2009 à 373 jours en 2009-2010, soit une diminution de 14 % représentant 62 jours de moins. Si on compare le délai moyen de 2009-2010 à celui de 2007-2008 qui était de 471 jours, cette diminution paraît encore plus significative pour les parties, atteignant presque 100 jours. Forte de ces résultats encourageants, la Commission poursuivra ses efforts afin d'atteindre la cible d'un délai de traitement moyen de 348 jours d'ici 2012.

Évolution annuelle du délai moyen de traitement des dossiers juridictionnels clos par médiation



Objectif 2.1.3

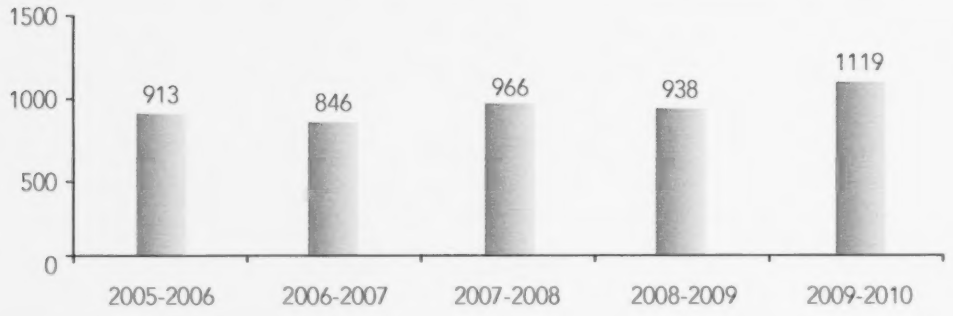
D'ici 2012, accroître de 20 % le nombre de dossiers juridictionnels réglés par les parties en médiation, par rapport à l'année 2008-2009

Indicateur	Cible	Résultat
Variation du nombre de dossiers	20 % du nombre de dossiers (ou 1126 dossiers) en 2012	1119 dossiers, une augmentation de 19 %

Commentaires :

En plus de constater une baisse des délais de traitement des dossiers de la section juridictionnelle clos par entente entre les parties, beaucoup plus de dossiers se règlent annuellement en médiation, comme le démontre le tableau suivant. L'objectif d'augmenter de 20 % le nombre de dossiers juridictionnels réglés par les parties au plus tard en 2012 a été presque atteint dès l'année financière 2009-2010. En effet, 1119 dossiers se sont réglés au cours du dernier exercice, alors que la cible est de régler annuellement 1126 dossiers au plus tard en 2012. Ainsi, on compte près de 200 dossiers clos en médiation de plus en 2009-2010 qu'au cours de l'exercice précédent, ce qui constitue le plus grand nombre de dossiers réglés en une année depuis les débuts de la Commission.

Évolution annuelle du nombre de dossiers réglés par les parties en médiation



Axe d'intervention 2.2

Traitement des dossiers de surveillance

Le volume des activités de la section de surveillance de la Commission a poursuivi sa progression en 2009-2010, comme le démontre le tableau qui suit :

Évolution annuelle du nombre de demandes de la section de surveillance

Parmi ses activités de surveillance, la Commission a fixé, dans le cadre de sa planification stratégique 2009-2012, des objectifs portant sur les autorisations de recevoir communication de renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de statistique ainsi que sur les plaintes.

Objectif 2.2.1

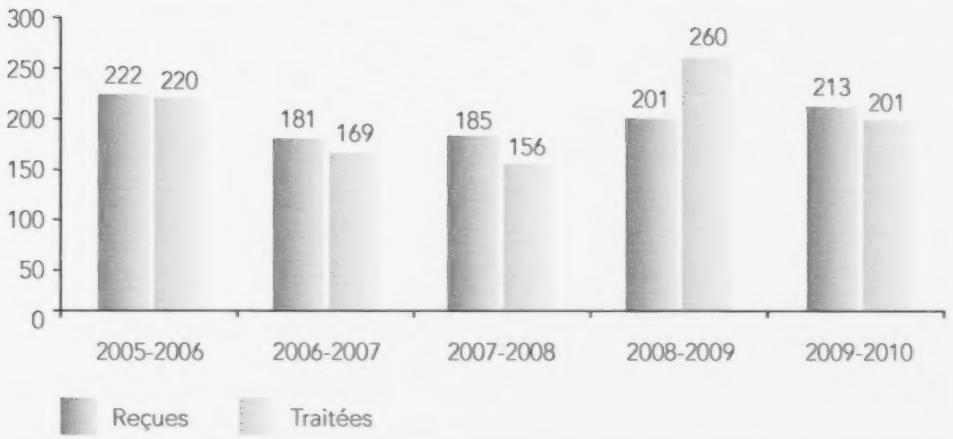
D'ici 2012, traiter les demandes d'autorisation de recevoir communication de renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de statistique dans un délai maximum de 4 mois dans 90 % des cas

Indicateur	Cible	Résultat
Délai de traitement	Délai maximum de 4 mois (90 % des cas) en 2012	74 %

Commentaires :

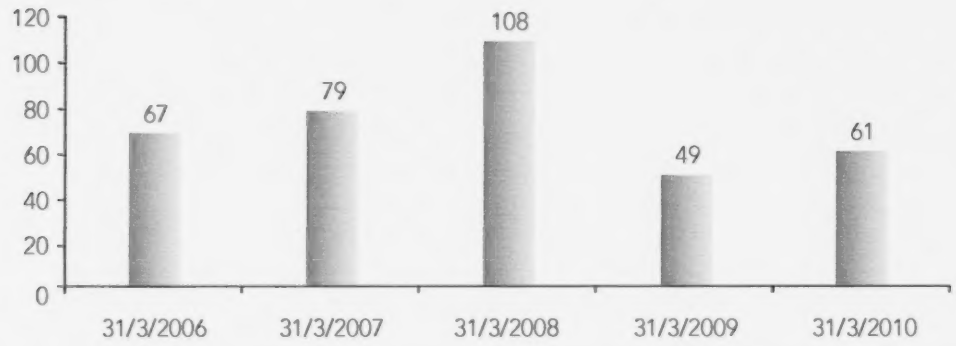
Le nombre de demandes d'autorisation d'accès à des fins de recherche, d'étude ou de statistique reçues a poursuivi sa progression au cours de l'exercice 2009-2010. Par ailleurs, le nombre de demandes traitées a diminué au cours du même exercice. Cette diminution s'explique en grande partie par le fait qu'un nombre important de demandes accumulées antérieurement ont été traitées au cours de l'exercice 2008-2009.

Évolution annuelle du nombre de demandes d'autorisation d'accès à des fins d'étude, de recherche ou de statistique



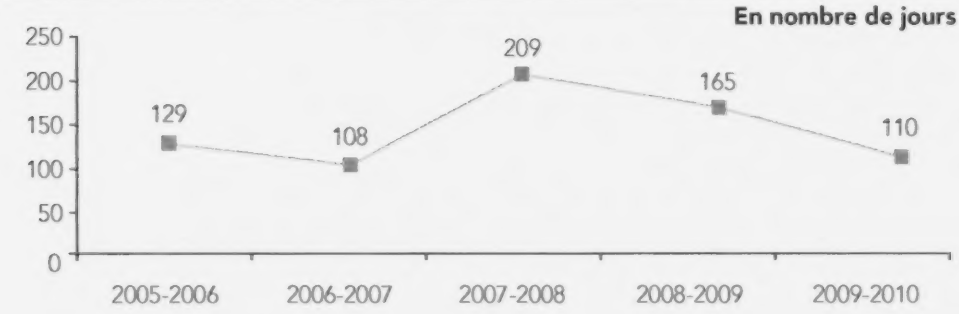
En conséquence de ces résultats, le nombre de demandes d'autorisation en traitement a quelque peu augmenté au cours du dernier exercice, tout en demeurant inférieur au nombre de demandes en traitement avant le 1er avril 2008, tel que le démontre le tableau qui suit.

Évolution du nombre de demandes d'autorisation d'accès à des fins d'étude, de recherche ou de statistique en traitement



L'objectif identifié à la planification stratégique de la Commission concernant les demandes d'autorisation d'accès à des fins d'étude, de recherche ou de statistique consiste à traiter 90 % de ces demandes à l'intérieur d'un délai de 4 mois. Cet objectif devra être atteint au plus tard en 2012. Au cours du dernier exercice, la Commission est parvenue à traiter 74 % des 201 demandes traitées à l'intérieur de ce délai. Quant au délai moyen de traitement de ces demandes, il a été de 110 jours au cours du dernier exercice, tel qu'illustré ci-dessous. Il s'agit d'une amélioration notable qui illustre les efforts déployés par le personnel de la Direction de l'analyse et de l'évaluation et les membres de la section de surveillance pour accélérer le traitement de ce type de demande. La section de surveillance de la Commission devra tout de même poursuivre ses efforts pour rencontrer la cible fixée.

Évolution annuelle du délai moyen de traitement des demandes d'autorisation d'accès à des fins d'étude, de recherche ou de statistique



Objectif 2.2.2

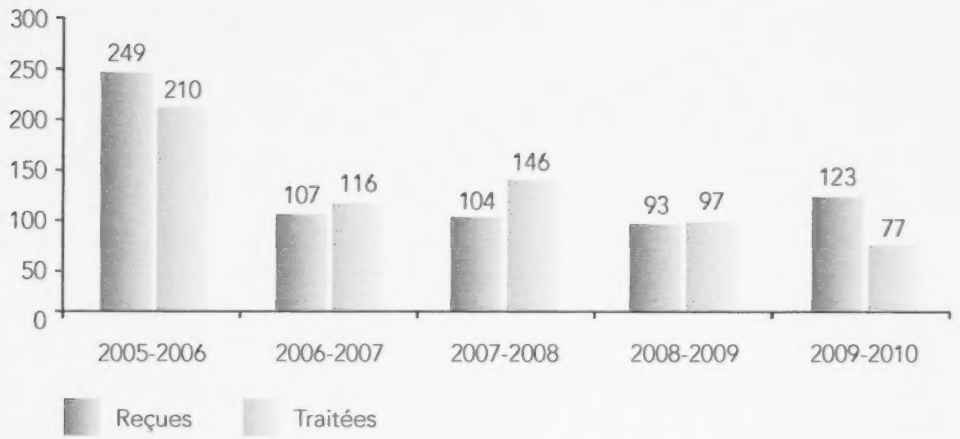
D'ici 2012, traiter les demandes reçues à titre de plaintes dans un délai maximum de 10 mois dans 80 % des cas

Indicateur	Cible	Résultat
Délai de traitement	Délai maximum de 10 mois (80% des cas) en 2012	64%

Commentaires :

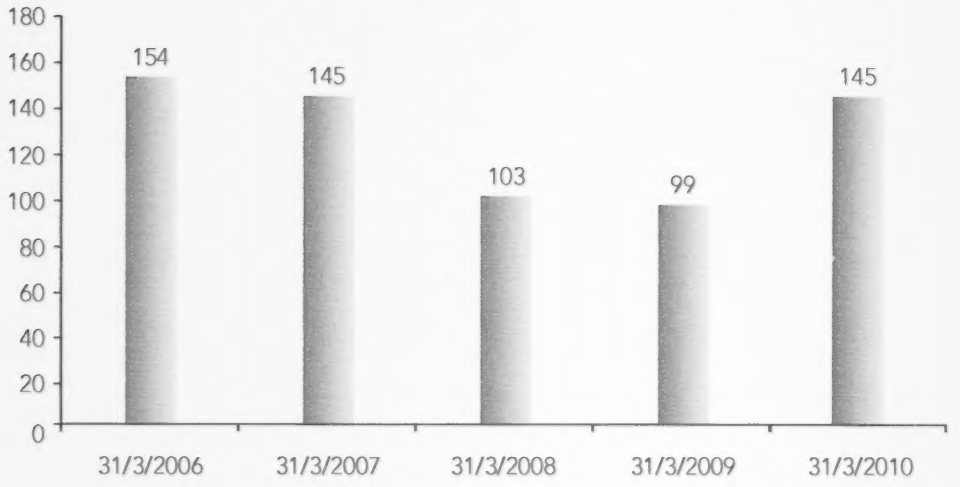
L'évolution du nombre de plaintes reçues et traitées par la Commission au cours des cinq derniers exercices est illustrée au graphique qui suit.

Évolution annuelle du nombre de plaintes



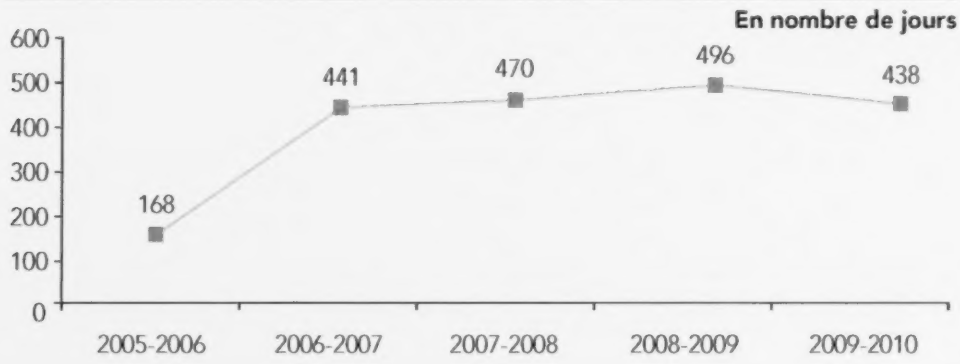
En conséquence de ces résultats, le nombre de plaintes en traitement a augmenté au cours du dernier exercice. Afin d'atteindre l'objectif établi pour 2012, la section de surveillance de la Commission devra mettre l'accent sur le traitement des plaintes. L'évolution du nombre de plaintes en traitement s'illustre comme suit.

Évolution annuelle du nombre de plaintes en traitement



Parmi les demandes traitées au cours du dernier exercice, 64 % l'ont été à l'intérieur d'un délai de dix mois. En 2012, 80 % des demandes traitées devront l'être à l'intérieur de ce délai. Quant au délai moyen de traitement, il a diminué au cours du dernier exercice, tel qu'illustré ci-dessous. Pour parvenir à atteindre la cible fixée, la section de surveillance devra terminer le traitement de plusieurs dossiers complexes. Les récentes modifications apportées au processus de traitement des plaintes visent notamment à en simplifier le fonctionnement et à en améliorer la célérité. La Commission projette déployer des ressources supplémentaires pour le traitement de ce type de demande au cours du prochain exercice. D'importants efforts devront être consentis pour atteindre l'objectif fixé.

Évolution annuelle du délai moyen de traitement des plaintes



Axe d'intervention 2.3

Communication avec la clientèle

Objectif 2.3.1

D'ici 2011, mettre à la disposition de la clientèle un service de renseignements téléphonique et de correspondance mieux adapté aux besoins de la clientèle

Indicateur	Cible	Résultat
Bilan annuel d'implantation		Démarches en cours
Date d'implantation effective des services	2011	

Commentaires :

Que ce soit par courriel, courrier, télécopieur ou téléphone, la clientèle de la Commission s'adresse régulièrement à celle-ci. Soucieuse d'offrir un service de réponse adapté aux besoins, la Commission a identifié un objectif de sa planification stratégique afin d'améliorer ce service.

En lien avec cet objectif, la Commission a, au cours du dernier exercice, préparé le transfert auprès de Services Québec de la réponse de première ligne aux appels téléphoniques provenant de la clientèle. Munie d'une expertise en pareille matière, Services Québec communique une information de base à la clientèle, autant en matière d'accès à l'information que de protection des renseignements personnels. Afin de préparer ce transfert, la Commission a revu l'ensemble des fiches d'information à partir desquelles Services Québec communique les réponses aux clients. De plus, des séances de formation ont été données aux employés de Services Québec. Les appels nécessitant des connaissances plus approfondies sont relayés directement à la Commission qui voit alors à fournir les réponses appropriées.

De plus, au cours du dernier exercice, la Commission a reformulé certains de ses accusés de réception afin de mieux les adapter aux demandes présentées. Par ailleurs, la refonte du système de gestion des dossiers, visée spécifiquement par l'objectif 3.3.1 de la planification stratégique, sera l'occasion de revoir plus en détail le contenu de l'ensemble de la correspondance acheminée lors de l'ouverture des nouvelles demandes.

Bien que des travaux restent à être effectués dans le cadre de la réalisation de cet objectif, plusieurs éléments concrets d'amélioration ont été identifiés et de nombreux correctifs ont déjà été apportés.

Enjeu 3

Des ressources humaines spécialisées appuyées par des outils performants

Orientation 3

Assurer la performance de la Commission en misant sur la compétence des personnes et l'utilisation judicieuse des technologies

Axe d'intervention 3.1

Gestion des connaissances et des compétences

Objectif 3.1.1

Mettre en œuvre un plan d'action visant la formation, le développement des compétences, le transfert des connaissances et la reconnaissance au travail

Indicateur	Cible	Résultat
Bilan annuel des activités réalisées dans le cadre du plan d'action		Plan de formation et de développement des compétences appliqué

Commentaires :

Un plan d'action détaillé déterminant les actions à poser ainsi que les échéances de réalisation concernant la mise en œuvre des éléments visés par cet objectif a été déposé en fin d'exercice.

Quant à la formation et au développement des compétences, une compilation des besoins a été réalisée auprès des membres et du personnel à l'automne 2009. Cet exercice a permis d'identifier des besoins prioritaires quant à la formation des ressources humaines de la Commission pour l'exercice 2009-2010. De nombreuses séances de formation ont par la suite été offertes. La réalisation du volet du plan d'action portant sur la formation et le développement des compétences se poursuivra au cours des prochains exercices.

Quant au transfert des connaissances et à la reconnaissance au travail, la Commission mettra en œuvre le plan d'action déposé.

Axe d'intervention 3.2

Communication interne

Objectif 3.2.1

Améliorer les outils de communication interne pour assurer la diffusion efficace des orientations, avis et décisions de la Commission et pour organiser la consultation du personnel, des gestionnaires et des membres relativement aux activités de la Commission

Indicateurs	Cibles	Résultats
Mise en place d'un outil formel de communication interne	Outil de communication mis en place au plus tard le 31 mars 2011	
Mesures de consultation du personnel réalisées	1 mesure de consultation : au plus tard le 31 mars 2010	Réalisé
Taux de satisfaction du personnel, des gestionnaires et des membres	Taux de satisfaction du personnel établi au plus tard le 31 mars 2012	

Commentaires :

Pour parvenir à mettre en place des moyens de communication internes utiles et appropriés aux besoins des membres et du personnel, la Commission a dressé un état de situation à l'aide d'une consultation interne. Cette dernière, effectué par le biais d'un sondage, s'est déroulée en mars 2010. Les objectifs de cette consultation étaient les suivants :

- Comprendre l'utilisation des modes actuels de communication interne et connaître les perceptions relatives à leur efficacité ;
- Déterminer les préférences de tous quant à la réception de l'information interne et la fréquence souhaitée des messages ;
- Obtenir des commentaires sur les activités de la Commission.

Les résultats de cette enquête permettront de mieux orienter les initiatives de communication internes et d'assurer une diffusion des orientations, des avis et des décisions plus efficace. Les besoins et préférences identifiés lors de la consultation auprès des répondants seront évidemment pris en compte.

Axe d'intervention 3.3

Support technologique

Objectif 3.3.1

D'ici 2012, développer et implanter un nouveau système informatisé de gestion des dossiers

Indicateurs	Cibles	Résultats
Bilan annuel d'implantation		Démarches en cours
Date d'implantation effective du système	2012	

Commentaires :

Afin de lui permettre de réaliser sa mission avec efficacité, de mettre en place de bonnes pratiques de gestion des technologies de l'information et un meilleur contrôle sur ses activités, la Commission a amorcé le remplacement de son système informatisé de gestion des dossiers par un système intégré des services des tribunaux administratifs (SISTA) en collaboration avec la Commission des lésions professionnelles (CLP) et la Régie du logement. L'option retenue implique la CLP puisque celle-ci a entrepris le développement d'une solution générique pouvant être utilisée par plusieurs tribunaux administratifs. Cette association a été rendue possible du fait de la similitude des processus de la CLP et de la Régie du logement avec ceux de la Commission, particulièrement au niveau des activités juridictionnelles. Les activités de la section de surveillance de la Commission sont développées et intégrées au projet dans un volet spécifique. Compte tenu des ressources limitées de la Commission, les conditions et l'encadrement qu'offre la CLP comportent des garanties de résultats et peu de risques, en plus d'assurer la pérennité du système. Aucune compensation financière n'est demandée à la Commission pour le développement des fonctionnalités génériques de la solution.

Les travaux ont bien progressé au cours de la dernière année financière. L'appel d'offres public pour le développement de la solution a été réalisé en novembre 2009. La firme Nurun Inc. a été choisie pour réaliser le projet. Le développement du système a débuté à l'hiver 2010. La première livraison est prévue au début de 2011 et la troisième et dernière livraison en 2012.

En outre, la Commission a commencé la numérisation et la gestion électronique de ses documents. Les équipements sont intégrés à l'infrastructure technologique de la CLP. La Commission et la CLP ont signé une entente à cet égard.

7 LES RÉSULTATS AU REGARD DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Les engagements de la Déclaration de services aux citoyens de la Commission portent sur :

- La courtoisie et le respect
- L'accessibilité
- L'assistance
- La célérité
- L'impartialité, l'équité et la justification de la décision
- L'accès à l'information et la confidentialité

Les résultats

La courtoisie et le respect

La Commission s'engage à ce que chaque citoyen soit traité avec courtoisie et respect dans le cadre de ses communications avec le personnel, les gestionnaires et les membres. Lorsque des visiteurs se rendent en personne dans les locaux de la Commission, ils sont accueillis dès leur arrivée. Le personnel en place fournit tout renseignement nécessaire. Lors des conversations téléphoniques, le personnel de la Commission doit s'identifier.

Préalablement au traitement d'un dossier en audience, la Commission s'engage à faire parvenir aux parties un avis de convocation au moins six semaines avant la date prévue pour l'audience. Dans les faits, les avis sont régulièrement expédiés plus de six semaines avant la date prévue de l'audience, ce qui diminue le nombre de demandes de remise et favorise la médiation entre les parties. Il peut arriver que la Commission expédie des avis de convocation dans un délai inférieur à six semaines avant la date d'audience projetée, afin de maximiser le nombre de dossiers portés au rôle.

Au moment des audiences, les membres de la Commission s'engagent à traiter chaque citoyen avec courtoisie et respect, et ce, en vertu du Code de déontologie des membres adopté en décembre 2006. Le Code de déontologie des membres peut être consulté en annexe au présent rapport ainsi que sur le site Internet de la Commission.

L'accessibilité

Le personnel de la Commission est disponible lors des heures d'ouverture des bureaux de Québec et de Montréal, ce qui facilite l'accessibilité à ses services. La Commission rend au surplus disponibles une ligne téléphonique sans frais, un site Internet et une boîte vocale. Tel que mentionné précédemment, des audiences sont tenues dans les différentes régions administratives du Québec. Les audiences peuvent ainsi avoir lieu près du domicile des citoyens concernés.

L'assistance

La Commission rend disponible un système de réponse vocale interactive. Ce système donne différents renseignements concernant des sujets d'intérêt qui sont les plus fréquemment abordés par la clientèle de la Commission. Au cours du dernier exercice, ce système a traité 31 790 appels, une donnée comparable aux 32 556 appels de l'exercice précédent.

Pour leur part, les téléphonistes-réceptionnistes des bureaux de Québec et de Montréal ont répondu à 26 452 appels répartis en 20 320 appels pour le bureau de Québec et 6132 appels pour le bureau de Montréal. De ces 26 452 appels, 11 680 ont été confiés à l'une ou l'autre des deux préposées aux renseignements.

Le tableau qui suit illustre le nombre de demandes de renseignements reçues par les préposées aux renseignements en fonction des principaux sujets traités lors des appels téléphoniques. Plus d'un sujet peut être abordé au cours d'un même appel.

Demandes de renseignements en 2009-2010

Principaux sujets traités au cours des demandes de renseignements en 2009-2010	Nombre de demandes	%
Demandes d'accès ou de rectification	6792	33,1
Collecte, utilisation, conservation et communication de renseignements personnels	4286	20,9
Plaintes à l'égard d'organismes ou d'entreprises	1571	7,7
Notion de consentement	1095	5,3
Utilisation de cartes d'identité	1001	4,9
Renseignements liés aux dossiers médicaux	916	4,5
Renseignements liés au logement	380	1,9
Renseignements liés au crédit	309	1,5
Renseignements liés aux caméras de surveillance	277	1,3
Autres	3871	18,9
Totaux :	**20 498**	**100**

Les citoyens intéressés par l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels peuvent également consulter le site Internet de la Commission. On peut notamment y prendre connaissance de modèles de demandes pouvant être adressées à la Commission, aux organismes publics ainsi qu'aux entreprises. Au cours du dernier exercice, 285 728 visites ont été compilées sur le site, une hausse de 61% par rapport à l'exercice précédent.

La célérité

Dans le cadre de sa Déclaration de services aux citoyens, la Commission a pris des engagements concernant sa rapidité à répondre aux demandes des citoyens.

Le nombre de demandes de renseignements téléphoniques prises en charge dès leur réception ainsi que le nombre d'appels retournés dans les 24 heures ont diminué au cours du dernier exercice financier, comme le démontre le tableau qui suit.

Délais de réponse aux appels téléphoniques

Engagement	Indicateur	Résultats 2008-2009	Résultats 2009-2010	Écart
Répondre le plus rapidement possible aux appels téléphoniques	Nombre de demandes de renseignements téléphoniques prises en charge dès leur réception	78%	56%	↓ 22%
Retourner les appels reçus dans la boîte vocale dans les 24 heures	Nombre d'appels retournés dans les 24 heures	97%	61%	↓ 36%

Les baisses constatées s'expliquent par le départ d'une préposée aux renseignements en novembre 2009. Cette dernière n'a pas été remplacée puisque la Commission a conclu une entente de service pour le transfert des appels téléphoniques de première ligne vers un préposé de Services Québec. Cette entente a débuté officiellement le 1er mai 2010, occasionnant un délai de réponse inhabituel pendant les mois qui précédaient. En somme, ces changements permettront d'offrir des services de qualité qui répondent aux attentes de la clientèle en conformité avec le Plan stratégique 2009-2012 de la Commission.

Quant aux demandes d'information écrites reçues par la Commission, celle-ci s'engage à répondre dans un délai de trois jours ouvrables à la suite de la réception de demandes d'informations générales reçues par courriel, par télécopieur ou par courrier.

Par ailleurs, en ce qui concerne les demandes qui requièrent l'ouverture d'un nouveau dossier, la Commission s'engage à en accuser réception dans un délai inférieur à dix jours ouvrables. Le délai moyen de production de l'accusé de réception a été, au cours du dernier exercice, de 10,8 jours ouvrables. La Commission anticipe, au terme de l'implantation de son nouveau système de gestion des dossiers, la réduction de ce délai, le système actuel ne permettant pas d'automatiser un nombre important d'étapes.

L'impartialité, l'équité et la justification de la décision

Tant les membres que le personnel de la Commission s'engagent à faire preuve d'impartialité et d'objectivité dans le traitement de toutes les demandes, conformément au Code de déontologie des membres et à la Loi sur l'accès. Lorsqu'une décision est rendue par l'une ou l'autre des sections, elles le sont par écrit et contiennent les motifs sur lesquels elles s'appuient.

L'accès à l'information et la confidentialité

La Commission est un organisme public assujetti à la Loi sur l'accès. Elle s'applique à respecter les obligations qui en découlent. Les résultats afférents au traitement des demandes d'accès sont présentés à la partie *Les autres exigences* du présent rapport.

Les plaintes à l'endroit de la commission

La Commission applique sa politique de traitement des plaintes à l'égard des services qu'elle rend à la population. Cette politique a été adoptée postérieurement à l'entrée en vigueur de la Déclaration de services aux citoyens pour assurer la qualité de ses services.

Une plainte peut être présentée à la Commission verbalement ou par écrit. Les plaintes des citoyens sont traitées avec célérité. Elles peuvent être adressées à la Commission par courrier, par téléphone ou par courriel, et ce, de façon confidentielle. Le processus de dépôt d'une plainte est indiqué sur le site Internet de la Commission dans la rubrique *À propos de nous*.

Trente-neuf plaintes ont été présentées à l'égard des services rendus par la Commission au cours du dernier exercice. Le délai moyen de traitement a été de cinq jours.

Les insatisfactions les plus souvent exprimées concernent les délais de traitement des dossiers ainsi que les délais de réponse aux demandes d'information. Les commentaires exprimés par les citoyens ont donné à la Commission l'opportunité d'offrir un meilleur service et d'identifier des problèmes récurrents en vue d'y apporter des solutions. Durant le dernier exercice financier, des mesures ont été mises en place dans différents secteurs de la Commission afin d'améliorer le processus d'ouverture des dossiers et le traitement des demandes.

8 LES RESSOURCES DE LA COMMISSION

Les ressources humaines

Les tableaux qui suivent affichent les données afférentes à l'effectif en place au cours des cinq derniers exercices.

Répartition de l'effectif autorisé (ETC) par catégorie d'emploi à la fin des cinq derniers exercices

Catégories	31 mars 2006	31 mars 2007	31 mars 2008	31 mars 2009	31 mars 2010
Membres	5	5	5	7	7
Cadres	2	3	3	4	4
Professionnels	20	18	17	20	29
Techniciens	10	10	9	10	12
Personnel de bureau	14	14	14	15	14
Total	51	50	48	56	66

En référence au C.T. 207601 du 21 avril 2009 concernant l'approche proposée quant aux mesures de réduction de l'effectif pour l'exercice financier 2009-2010, la cible de l'effectif utilisé pour la Commission était de 66 ETC.

Effectif en place selon la catégorie d'emploi et le lieu de travail

Catégories	31 mars 2006		31 mars 2007		31 mars 2008		31 mars 2009		31 mars 2010	
	Qc	Mtl	Qc	Mtl	Qc	Mtl	Qc	Mtl	Qc	Mtl
Membres	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3
Cadres	2	0	2	0	2	1	4	0	4	0
Professionnels	18	1	17	1	19	2	19	6	19	8
Techniciens	9	1	7	1	8	1	9	2	9	1
Personnel de bureau	11	3	9	2	11	3	11	3	10	3
Total	43	7	38	6	43	9	46	13	45	15

Répartition de l'effectif, au 31 mars 2010, par unité administrative

	HC	C	P	T	PB	Total	%
Membres et présidence	6	1	1	2	1	11	18,3
Direction des affaires juridiques		1	10	2	1	14	23,3
Direction de l'analyse et de l'évaluation		1	11	1	1	14	23,3
Direction de l'administration		1	3	3	4	11	18,3
Secrétariat général			2	2	6	10	16,7
Total	6	4	27	10	13	60	≈100

HC : Hors cadres C : Cadres P : Professionnels T : Techniciens PB : Personnel de bureau

Le développement des ressources humaines

Tel que prévu à la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, la Commission investit dans la formation et le perfectionnement des connaissances de ses membres et de son personnel. Pour se conformer à cette loi, il est requis de consacrer annuellement au moins 1 % du montant de sa masse salariale à des fins de formation. Au cours du dernier exercice, une somme équivalant à 3,03 % de la masse salariale de la Commission a été consacrée au perfectionnement des membres et de son personnel.

Les ressources informationnelles

Tel que mentionné au chapitre portant sur les résultats atteints en lien avec la planification stratégique de la Commission, celle-ci a amorcé le remplacement de son système de gestion des dossiers. Ce remplacement a été rendu nécessaire du fait de la désuétude du système actuel. De plus, la Commission a amorcé la numérisation de ses dossiers de mission. Ces démarches visent à faciliter le traitement des demandes et à améliorer l'efficacité de l'organisation.

Au surplus, la planification stratégique de la Commission prévoit que son site Internet, qui peut être consulté au www.cai.gouv.qc.ca, sera revu, autant dans sa forme que dans son contenu.

Les ressources financières

Les tableaux qui suivent présentent l'information financière de la Commission au 31 mars 2010 en la comparant avec les résultats des quatre exercices précédents.

Commission d'accès à l'information
Dépenses – Exercices financiers terminés au 31 mars de chaque année

	2006	2007	2008	2009	2010
Traitements et avantages sociaux	3 353 114 $	3 017 143 $	3 171 845 $	3 634 288 $	4 087 048 $
Loyers*	432 693	432 960	413 816	421 302	508 156
Services de transport et de communication	177 648	171 280	157 620	233 856	223 121
Services professionnels, administratifs et autres	90 480	71 186	176 108	437 485	237 054
Fournitures et approvisionnement	37 374	60 357	56 448	71 708	122 705
Entretien et réparations**	5 713	24 062	11 757		
Autres dépenses				1 460	539
Amortissement des immobilisations	17 037	18 342	29 310	33 957	33 197
Charges assumées par le gouvernement du Québec	**4 114 059$**	**3 795 330$**	**4 016 904$**	**4 834 056$**	**5 211 820$**

* Le poste « Loyers » comprend deux surfaces locatives administrées par la Société Immobilière du Québec (SIQ):

Québec: 575, rue Saint-Amable: 1 063,4 mètres carrés

Montréal: 500, boul. René-Lévesque Ouest: 337,9 mètres carrés, depuis mai 2008

Loyer versés à la SIQ par exercice financier	**412 810$**	**416 404$**	**397 451$**	**394 772$**	**398 064$**

** Le poste « Entretien et réparations » est regroupé depuis 2009 avec le poste « Services professionnels, administratifs et autres »

9 LES AUTRES EXIGENCES

9.1 L'article 21.1 de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé

L'article 21.1 de la Loi sur la protection dans le secteur privé permet à la Commission d'autoriser une personne à recevoir communication de renseignements personnels sur des professionnels, se rapportant à leurs activités professionnelles, sans leur consentement dans la mesure où les critères énoncés à la loi sont rencontrés. La Commission n'a émis aucune autorisation au cours du dernier exercice en vertu de cet article.

Depuis l'entrée en vigueur de cette disposition, les organisations suivantes ont obtenu une autorisation de la Commission : Apaxys Solutions inc., Brogan inc., Groupe PharmaCommunications inc. et IMS du Canada Ltée. Ces autorisations peuvent être consultées sur le site Internet de la Commission. De ces organisations, seules Brogan Inc. et IMS du Canada Ltée se prévalaient, au 31 mars 2010, de l'autorisation délivrée par la Commission.

9.2 L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels

La Commission d'accès à l'information, comme la plupart des organismes publics, est soumise au Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels. À cet égard, depuis le 29 novembre 2009, elle est tenue de diffuser, dans son site Internet, les documents et renseignements prévus à l'article 4 du règlement, dans la mesure où ils sont accessibles en vertu de la loi. La Commission d'accès à l'information s'est prêtée à cet exercice. Les documents et renseignements ont été réunis à l'intérieur de la nouvelle rubrique « Diffusion » de son site Internet, rubrique spécialement créée pour faciliter le repérage des informations dont la diffusion est obligatoire en vertu du règlement.

Toujours en vertu du Règlement sur la diffusion, la Commission est également tenue d'expédier à la Société québécoise d'information juridique, pour diffusion, les décisions qu'elle rend dans l'exercice de fonctions juridictionnelles. La Commission observe cette façon de faire depuis le 1er janvier 2008.

Depuis le dernier exercice financier, le nombre de demandes d'accès à l'information présenté à la Commission a plus que doublé, se chiffrant à un total de quarante-six demandes. La Commission a répondu favorablement, en tout ou en partie, à vingt-neuf

de ces demandes. Les résultats selon le type de réponse obtenue par les demandeurs d'accès sont reproduits ci-après.

Demandes d'accès traitées par la Commission en 2009-2010	
Demandes acceptées en totalité	23
Demandes acceptées partiellement	6
Demande refusée	0
Demandes relevant davantage de la compétence d'un autre organisme	2
Documents non détenus par la Commission	13
Demandes de consultation de documents ayant fait l'objet d'une publication	2

Le délai moyen de traitement pour répondre aux demandes a été de 9 jours alors que le délai prévu à la Loi sur l'accès est de 20 jours. Il est au surplus possible de demander une prolongation de ce délai de 10 jours lorsque le traitement d'une demande dans le délai de 20 jours nuirait au déroulement normal des activités de l'organisme.

9.3 Les recommandations du vérificateur général

Le Vérificateur général du Québec n'a formulé aucune recommandation à l'égard de la Commission dans son dernier rapport à l'Assemblée nationale.

9.4 La politique linguistique

La Commission a adopté une Politique linguistique en 1998 qui respecte la Charte de la langue française. Cette politique a reçu un avis favorable de l'Office québécois de la langue française (OQLF) quant à son contenu. Elle comporte cinq parties :

- La maîtrise du français ;
- Les communications institutionnelles, textes et documents ;
- Les rapports avec le public ;
- La langue de travail ;
- La politique d'achat et les mesures connexes.

Au cours du dernier exercice, la Commission a reçu deux recommandations de l'OQLF dans le cadre d'une vaste opération de suivi auprès des ministères et organismes concernant les messages d'accueil téléphonique. Une première correction a été rapidement apportée en conformité avec les recommandations de l'OQLF et une solution est actuellement à l'étude pour la seconde.

9.5 L'éthique et la déontologie

Adopté en 2006, le Code de déontologie des membres de la Commission d'accès à l'information comporte une section portant sur les devoirs relatifs à la fonction de membre

et une autre sur les devoirs généraux du membre. Au cours du dernier exercice, aucune infraction à ce code n'a été relevée. Le Code de déontologie des membres peut être consulté en annexe ainsi que sur le site Internet de la Commission.

9.6 L'allégement réglementaire et administratif

Sur son site Internet, la Commission offre des modèles de lettres visant à simplifier les procédures en matière d'accès aux documents et de protection des renseignements personnels. Ces modèles visent notamment à faciliter la rédaction de demandes d'accès, de rectification, de révision et d'examen de mésentente.

De plus, la Commission publie de la documentation sur le processus de traitement des plaintes à l'égard des services qu'elle rend à la population pour faciliter la communication de tout mécontentement ou commentaire et assurer la qualité de ses services.

9.7 Le programme d'accès à l'égalité

Les tableaux suivants reproduisent les données portant sur la représentativité de différents groupes cibles pour l'exercice 2009-2010. Certains de ces tableaux concernent l'effectif permanent alors que d'autres visent l'ensemble des membres et du personnel.

Embauche totale au cours de l'exercice 2009-2010

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
Nombre total de personnes embauchées	3	8	1	3

Nombre d'employés réguliers en place en date du 31 mars 2010

Effectif total (personnes)	51

Le tableau suivant reproduit la représentativité à l'embauche des membres de communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées.

Taux d'embauche des membres des groupes cibles en 2009-2010

Statuts d'emploi	Embauche totale 2009-2010	Nombre d'embauches de membres de groupes cibles en 2009-2010					
		Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	Taux d'embauche par statut d'emploi
Réguliers	3	1				1	33%
Occasionnels	8						
Étudiants	1						
Stagiaires	3	2				2	67%
Total	15	3				3	20%

Le tableau qui suit reproduit l'évolution globale de l'embauche des trois dernières années des groupes cibles (membres des communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées) par statut d'emploi.

Taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi : Résultats comparatifs

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
2007-2008		17%		
2008-2009	18%	7%		100%
2009-2010	33%			67%

Le tableau suivant reproduit la représentativité des groupes cibles relativement à l'effectif permanent, et ce, à la fin des trois derniers exercices.

Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Groupes cibles	2008		2009		2010	
	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total
Communautés culturelles	4	11%	5	10%	5	10%
Autochtones						
Anglophones						
Personnes handicapées						

Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier : résultats par catégorie d'emplois au 31 mars 2010

Groupes cibles	Membres		Personnel d'encadrement		Personnel professionnel		Personnel technicien		Personnel de bureau		Total	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Communautés culturelles	2	3,9			2	3,9			1	2,0	5	9,8
Autochtones												
Anglophones												
Personnes handicapées												

Les deux derniers tableaux reproduisent les données portant sur l'embauche des femmes en 2009-2010 en fonction du statut d'emploi ainsi que sur la représentativité totale des femmes occupant un poste permanent en fonction du niveau d'emploi au 31 mars 2010.

Taux d'embauche des femmes en 2009-2010 par statut d'emploi

	Régulières	Occasionnelles	Étudiantes	Stagiaires	Total
Nombre de femmes embauchées	1	8	1	3	13
Pourcentage	33%	100%	100%	100%	86,7%

Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2010

	Membres	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technicien	Personnel de bureau	Total
Nombre total d'employés réguliers	6	4	23	9	9	51
Nombre de femmes ayant le statut d'employée régulière	4	1	14	6	9	34
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie	67%	25%	61%	67%	100%	67%

9.8 Le développement durable

La Commission n'est pas assujettie à la Loi sur le développement durable. Toutefois, certaines actions posées par la Commission lui permettent de rencontrer des objectifs de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013, en adhérant notamment au programme *VISEZ juste !* du gouvernement du Québec. Les employés et les membres de la Commission posent quotidiennement des gestes concrets en matière de développement durable comme l'utilisation de tasses à café réutilisables et les impressions recto verso.

9.9 La Politique de financement des services publics

Le 19 mars 2009, dans le cadre du budget 2009-2010, le gouvernement du Québec rendait publique la Politique de financement des services publics. Au cours des prochains exercices, la Commission d'accès à l'information procèdera à un examen de ses activités en fonction de la tarification ou des frais exigibles, permettant de contribuer au financement des services publics, dans le respect de la Politique de financement des services publics.

ANNEXE I

LISTE DES ACTIVITÉS DE LA COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION EN 2009-2010

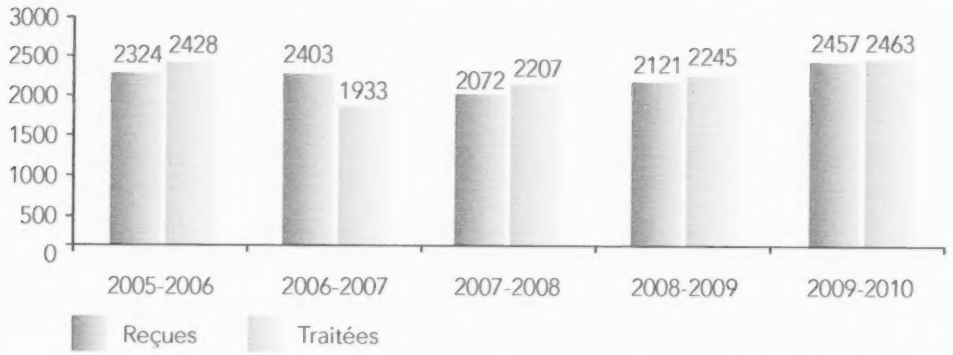
Demandes	Reçues	Traitées[1]
Demandes de révision sur l'accès aux documents (secteur public)	697	648
Demandes de révision sur l'accès aux renseignements personnels (secteur public)	378	424
Demande de révision sur la rectification de renseignements personnels (secteur public)	43	42
Demandes de révision formulées par un tiers (secteur public)	5	5
Requêtes pour demandes abusives (secteur public)	70	65
Demandes d'examen de mésentente sur l'accès aux renseignements personnels (secteur privé)	230	260
Demandes d'examen de mésentente sur la rectification de renseignements personnels (secteur privé)	22	30
Avis	32	33
Demandes d'autorisation d'accès à des fins de recherche (secteur public)	208	197
Demandes d'autorisation d'accès à des fins de recherche (secteur privé)	5	4
Plaintes (secteur public)	33	29
Plaintes (secteur privé)	90	48
Demandes d'information (secteur public)	335	327
Demandes d'information (secteur privé)	116	113
Demandes en biométrie	9	18
Inspections	93	131
Activités de promotion	21	20
Activités administratives	70	69
Total	2457	2463

1. Les chiffres contenus dans cette colonne comprennent des dossiers qui étaient en traitement au début de l'année financière, soit le 1er avril 2009.

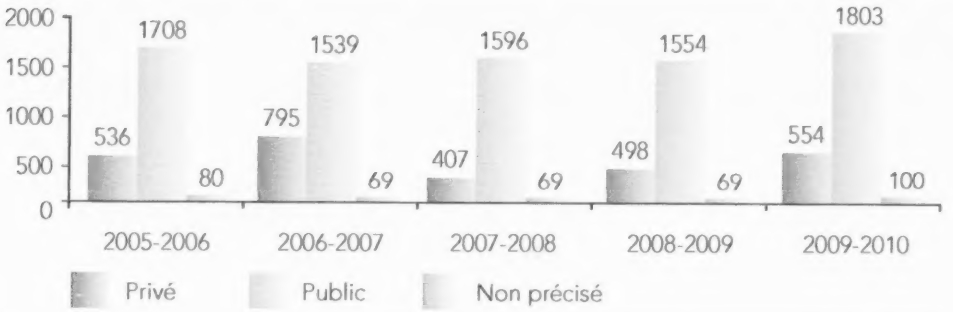
ANNEXE II

TABLEAUX STATISTIQUES COMPLÉMENTAIRES DES ACTIVITÉS DE LA COMMISSION

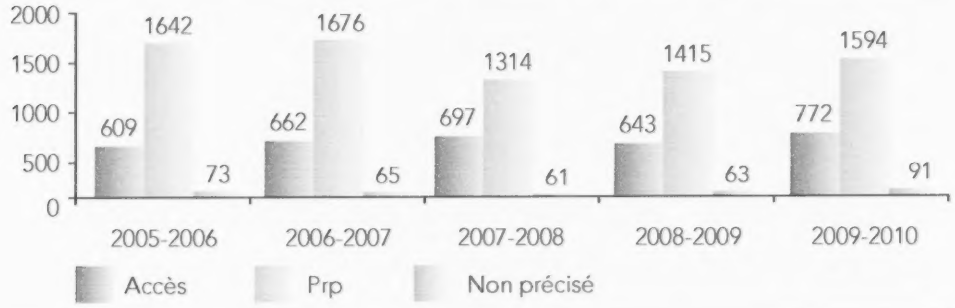
Évolution annuelle du nombre de demandes dans toutes les catégories d'activités



Évolution annuelle du nombre de demandes reçues, par secteur



Évolution annuelle du nombre de demandes reçues, par sujet



ANNEXE III

CODE DE DÉONTOLOGIE DES MEMBRES DE LA COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION

Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1, a. 110.1 et 112)

Section I

Dispositions générales

1. Le membre est tenu de respecter les règles déontologiques prescrites à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1) et au présent code.

Section II

Devoirs relatifs à la fonction du membre

2. Le membre exerce ses fonctions avec attention, dignité et intégrité.

3. Le membre exerce ses fonctions en toute indépendance, notamment hors de toute ingérence.

4. Le membre doit, de façon manifeste, être impartial et objectif.

5. Le membre fait preuve de respect et de courtoisie à l'égard des personnes qui se présentent devant lui tout en exerçant l'autorité requise pour la bonne conduite de l'audience.

6. Le membre préserve l'intégrité de la Commission et en défend l'indépendance, dans l'intérêt supérieur de la justice.

7. Le membre s'acquitte consciencieusement et de façon diligente des devoirs de ses fonctions.

8. Le membre respecte le secret du délibéré.

9. Le membre est tenu au respect du caractère confidentiel de l'information qu'il obtient et à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice de ses fonctions.

10. Le membre prend les mesures requises pour maintenir à jour et améliorer les connaissances et habiletés nécessaires à l'exercice de ses fonctions.

Section III

Devoirs généraux du membre

11. Le membre s'abstient de se trouver dans une situation de conflit d'intérêts ou susceptible de porter atteinte à la dignité de sa charge ou de discréditer la Commission ;

12. Le membre fait preuve de réserve et de prudence dans son comportement public ;

13. Le membre fait preuve de neutralité politique et ne se livre à aucune activité politique de nature partisane incompatible avec l'exercice de ses fonctions.

14. Le membre divulgue auprès du président de la Commission tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans une entreprise et qui est susceptible de mettre en conflit son intérêt personnel et les devoirs de sa charge.

15. Le membre peut exercer à titre gratuit des fonctions dans des organismes sans but lucratif, dans la mesure où elles ne compromettent ni son impartialité ni l'exercice utile de ses fonctions.

16. Sont toutefois incompatibles avec l'exercice de ses fonctions :

    1° le fait de solliciter ou de recueillir des dons, sauf s'il s'agit d'activités restreintes à caractère communautaire, scolaire, religieux ou familial qui ne compromettent pas les autres devoirs imposés par le présent code ;

    2° le fait d'associer son statut de membre de la Commission aux activités mentionnées au paragraphe 1 ;

    3° le fait de participer à des organisations susceptibles d'être impliquées dans une affaire devant la Commission

Adopté le 14 décembre 2006

ANNEXE IV

TABLEAU SYNOPTIQUE DU *PLAN STRATÉGIQUE 2009-2012*

MISSION

Promouvoir l'accès aux documents des organismes publics et la protection des renseignements personnels dans les secteurs public et privé, en assurer la surveillance et décider des demandes de révision et d'examen de mésentente qui lui sont présentées.

VISION

La Commission se distingue par l'excellence de son expertise, sa performance et son influence.

ENJEUX	ORIENTATIONS	AXES
Le développement des connaissances des citoyens, des entreprises et des organismes à l'égard de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels	**1. Faire connaître, promouvoir et appliquer les principes d'accès aux documents des organismes publics et de protection des renseignements personnels partout au Québec**	1.1 Information en ligne 1.2 Activités de communication ciblées 1.3 Activités d'inspection
Des activités juridictionnelles et de surveillance opportunes et de qualité	**2. Offrir des services de qualité répondant aux attentes de la clientèle**	2.1 Traitement des dossiers juridictionnels 2.2 Traitement des dossiers de surveillance 2.3 Communication avec la clientèle
Des ressources humaines spécialisées appuyées par des outils performants	**3. Assurer la performance de la Commission en misant sur la compétence des personnes et l'utilisation judicieuse des technologies**	3.1 Gestion des connaissances et des compétences 3.2 Communication interne 3.3 Support technologique

	OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES
1.1.1	Actualiser et améliorer le site Internet de la Commission de façon à mieux informer les citoyens	• Pourcentage du site Internet révisé	• 100 % d'ici 2011
		• Nombre d'accès au site Internet de la Commission	
1.2.1	Promouvoir la protection des renseignements personnels auprès des clientèles cibles, dont les jeunes et dans le secteur de la santé, ainsi que l'accès à l'information, notamment dans les débats publics	• Activités de promotion réalisées	• Au moins 2 activités annuellement
		• Interventions dans des débats publics	
1.3.1	Dans l'objectif de prévention et de promotion, intensifier les activités d'inspection concernant la protection des renseignements personnels et l'accès à l'information, puis en assurer le suivi	• Nombre et portée des inspections réalisées	• 20 inspections annuellement
		• Pourcentage de suivis effectués	• 100 %
2.1.1	Mettre en place des rôles d'audiences particuliers, notamment en fonction de l'objet des demandes ou des régions concernées	• Nombre de rôles d'audiences particuliers	• 2 rôles d'audiences particuliers par année
2.1.2	D'ici 2012, réduire de 20 % le délai moyen de traitement des dossiers juridictionnels réglés par les parties en médiation, par rapport à l'année 2008-2009	• Variation du délai moyen de traitement	• 20 % du délai moyen de traitement
2.1.3	D'ici 2012, accroître de 20 % le nombre de dossiers juridictionnels réglés par les parties en médiation, par rapport à l'année 2008-2009	• Variation du nombre de dossiers	• 20 % du nombre de dossiers
2.2.1	D'ici 2012, traiter les demandes d'autorisation de recevoir communication de renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de statistique dans un délai maximum de 4 mois dans 90 % des cas	• Délai de traitement	• Délai maximum de 4 mois (90 % des cas)
2.2.2	D'ici 2012, traiter les demandes reçues à titre de plaintes dans un délai maximum de 10 mois dans 80 % des cas	• Délai de traitement	• Délai maximum de 10 mois (80 % des cas)
2.3.1	D'ici 2011, mettre à la disposition de la clientèle un service de renseignements téléphonique et de correspondance mieux adapté aux besoins de la clientèle	• Bilan annuel d'implantation • Date d'implantation effective des services	
3.1.1	Mettre en oeuvre un plan d'action visant la formation, le développement des compétences, le transfert des connaissances et la reconnaissance au travail	• Bilan annuel des activités réalisées dans le cadre du plan d'action	
3.2.1	Améliorer les outils de communication interne pour assurer la diffusion efficace des orientations, avis et décisions de la Commission et pour organiser la consultation du personnel, des gestionnaires et des membres relativement aux activités de la Commission	• Mise en place d'un outil formel de communication interne • Mesures de consultation du personnel réalisées • Taux de satisfaction du personnel, des gestionnaires et des membres	• Outil de communication mis en place au plus tard le 31 mars 2011 • 1 mesure de consultation : au plus tard le 31 mars 2010 • Taux de satisfaction du personnel établi au plus tard le 31 mars 2012
3.3.1	D'ici 2012, développer et implanter un nouveau système informatisé de gestion des dossiers	• Bilan annuel d'implantation • Date d'implantation effective du système	

QUÉBEC (siège)
Bureau 1.10
575, rue Saint-Amable
Québec (Québec) G1R 2G4
Téléphone : 418 528-7741
Télécopieur : 418 529-3102

MONTRÉAL
Bureau 18.200
500, boul. René-Lévesque Ouest
Montréal (Québec) H2Z 1W7
Téléphone : 514 873-4196
Télécopieur : 514 844-6170

Sans frais : 1 888 528-7741
www.cai.gouv.qc.ca